

”.

**APRUEBA MANUAL DE
PROCEDIMIENTO DE
COMUNICACIONES INTERNAS Y
EXTERNAS DEL CENTRO DE
FORMACION TECNICA DE LA REGION
DE TARAPACA**

IQUIQUE, 12 DE ABRIL DE 2021.

DECRETO EXENTO N°36

VISTOS:

Lo dispuesto en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N°20.910, que crea quince Centros de Formación Técnica Estatales; en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2017, del Ministerio de Educación, que establece los Estatutos del Centro de Formación Técnica de la Región de Tarapacá; Decreto N° 380, de 2017, del Ministerio de Educación que nombra; Resolución N°07, de 2019, Contraloría General de la República sobre materias afectas a toma de razón y controles de reemplazo.

CONSIDERANDO:

1.- Que, se ha elaborado un Manual de Procedimiento de Comunicaciones Internas y Externas del CFT, que tiene como objetivo entregar la directrices y lineamientos que permitan llevar a cabo una correcta comunicación tanto en el ámbito interno como en el externo, permitiendo con ello fortalecer el sentido de pertenencia, potenciar el ambiente laboral y consolidar la imagen/marca de la institución como formadora de los técnicos que la región necesita. Los procedimientos descritos en el manual aplican a todas las direcciones, unidades y departamentos del Centro de Formación Técnica Estatal de Tarapacá, con el propósito de unificar sistemas de comunicaciones y fortalecerlo.

2.- Que, el manual forma parte del sistema de gestión de calidad de la institución dentro del modelo de mejora continua de sus procesos.

3.- Que, corresponde al rector dictar los actos administrativos para la gestión de la institución.

DECRETO:

1.- APRUEBESE, el Manual de Comunicaciones Internas y Externas del CFT de la Región de Tarapacá, cuyo texto a continuación se transcribe:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
“COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS”
[Cód.: M8-CC - Ver.: 00 - Fecha: 25/Mar./2021]

ÍNDICE		PÁG.
1	Objetivo	2
2	Alcance	2
3	Definiciones	2
4	Modo Operativo	3
	4.1 Generalidades a considerar	3
	4.2 Tipos de Comunicación	3
	4.3 Proceso de comunicación Interna	4
5	Registros	6
6	Referencias y Marco Legal	6
7	Modificaciones (control de cambios)	6
8	Indicadores	6
9	Anexos	6

	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma / Nombre / Cargo	Claudia Dinamarca Sepúlveda Enc. Coordinación y Comunicaciones	Daniela Rojas Araya Enc. Calidad, Certif. y Acreditación	Jorge Villegas Ahumada Rector

1. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo entregar la directrices y lineamientos que permitan llevar a cabo una correcta comunicación tanto en el ámbito interno como en el externo, permitiendo con ello fortalecer el sentido de pertenencia, potenciar el ambiente laboral y consolidar la imagen/marca de la institución como formadora de los técnicos que la región necesita.

2. ALCANCE

Los procedimientos descritos en el presente manual aplican a todas las direcciones, unidades y departamentos del Centro de Formación Técnica Estatal de Tarapacá. La comunicación es de carácter formal cuando se relaciona con la institución.

3. DEFINICIONES

COMUNICACIÓN INTERNA: Público interno de la Institución: estudiantes, académicos, funcionarios.

COMUNICACIÓN EXTERNA: Grupos de interés y/o público externo de la Institución. Gobierno y autoridades regionales, Ministerio de Educación, Consejo Nacional de Acreditación, empresas del sector productivo y servicios, otras Instituciones de Educación Superior y liceos TP, estudiantes, comunidad aledaña, gremios, sindicatos y egresados.

PROCESOS: Planificación de acciones y definiciones de cada área. Líder es el jefe del área o bien de quien ejecuta lo planeado.

4. MODO OPERATIVO

4.1

GENERALIDADES A CONSIDERAR

4.1.1 Puntos a considerar

1. Cada área del CFT Estatal Tarapacá, debe incorporar en sus procesos, a las áreas de Coordinación y Comunicaciones (en adelante CC), Sistema de Gestión de Calidad, Relaciones Laborales y Vinculación con el Medio.
2. La comunicación debe ser completa, clara y oportuna, logrando que todas las partes interesadas la conozcan.
3. Para difundir la información de tipo general se puede utilizar, según criterio del emisor, medios externos o internos (correo electrónico, página Web, gigantografías, láminas, comunicación personalizada o reuniones informativas).

4.2

TIPOS DE COMUNICACIÓN

4.2.1 Descripción de tipos de comunicación

1. **Comunicación descendente:** Inicia con directivos y desciende a otros niveles jerárquicos. Las herramientas más utilizadas para este modelo son: manuales, protocolos, normativas y procesos. Se usa para informar a los demás sobre las decisiones importantes tomadas por jefaturas, en instituciones jerárquicas.
2. **Comunicación ascendente:** Los mensajes van de abajo hacia arriba. De funcionarios a Directivos, usa correos electrónicos o reuniones periódicas por áreas.
3. **Comunicación Lineal:** Una comunicación en el mismo nivel jerárquico. Se pueden comunicar a través de reuniones, sesiones, correos y hasta redes sociales.

4.2.2 Canales de Comunicación

Comunicación Formal:

Es aquella comunicación generada y autorizada por la Rectoría y sus diferentes áreas, la que es transmitida a través de los canales de comunicación establecidos institucionalmente:

Página web, correos electrónicos, reuniones oficiales, comunicados y RRSS abiertas (solo para estudiantes). Se debe definir según el proceso.

Comunicación Informal: Es la comunicación que surge de manera espontánea en las organizaciones, dada la interacción social entre sus miembros, por lo cual esta comunicación no se considera institucional y tiene como características su variedad, dinamismo e inconstancia.

4.3 PROCESO COMUNICACIÓN INTERNA

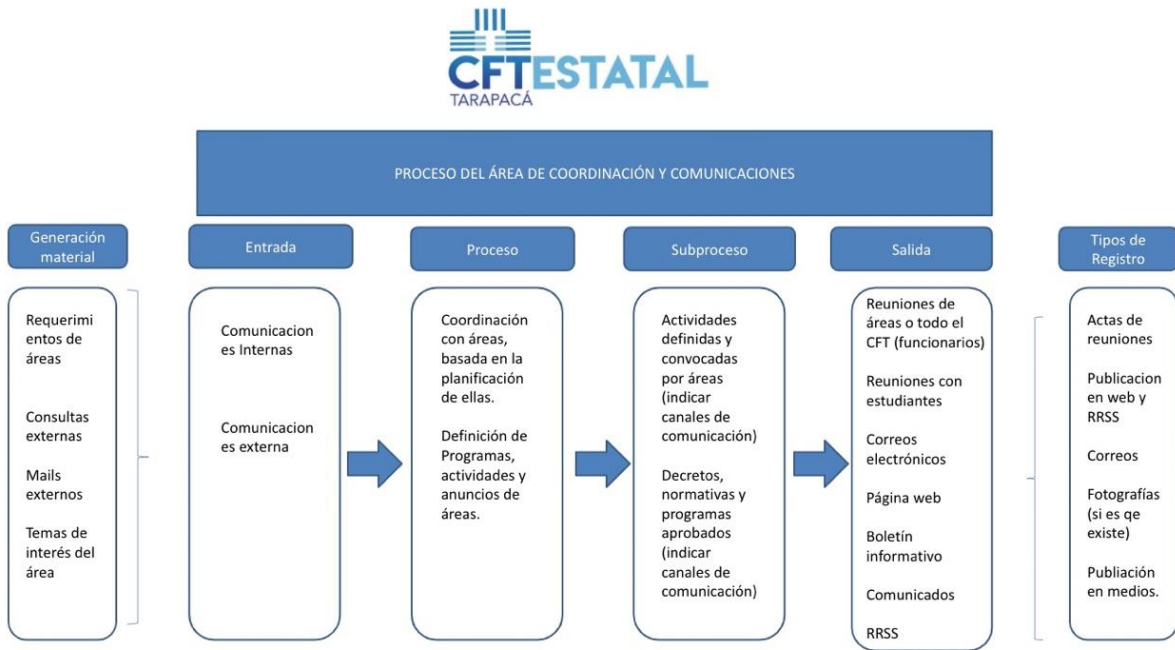
Canales: Formal: Correo electrónico, intranet (cuando se habilite), circular, memorando, carta, boletín, publicación en carteleras, reuniones generales informativas (actas), publicaciones institucionales y buzón de sugerencias.

Público:

- Rector
- Directores
- Jefes de Carrera
- Encargados de área
- Profesores
- Funcionarios
- Estudiantes

CC comparte su proceso de comunicación, tanto interna como externa, en el que queda de manifiesto la importancia que las áreas incorporen desde el inicio de sus planes y programas, el comunicar, que no solo va por incorporar a CC sino también en la definición de compartir (difundir) con público interno las medidas, acciones, actividades, programas, etc., a desarrollar.

Ejemplo de proceso de comunicación:



COPIA NO CONTROLADA AL MOMENTO DE IMPRIMIR

4.3.1 Proceso de comunicación Interna

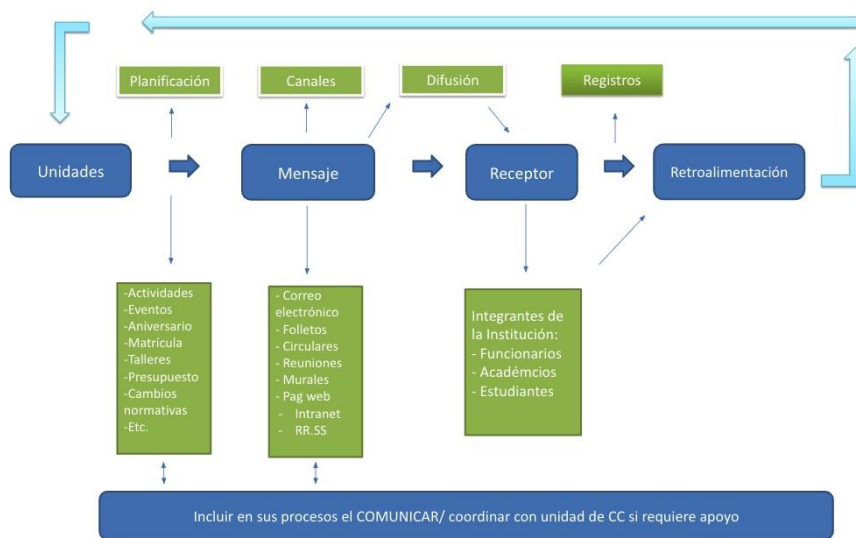
Importante considerar la comunicación (no solo al área de CC) de temáticas importantes tanto para estudiantes, funcionarios como colaboradores.

A continuación, se presenta proceso de Comunicaciones Internas para todas las áreas del CFT Estatal, vale decir Fiscalía, Dirección Económica, Dirección Académica.

Al definir lo que se debe comunicar, tener presente y responde lo siguiente:

- a) Qué comunicar: Temática
- b) Quién comunica: Líder del proceso
- c) A quién comunicar: Si es a estudiantes, trabajadores, o toda la comunidad educativa
- d) Cómo comunicar: Canales elegidos
- e) Cuando comunicar: Fechas que el área debe tener presente.

PROCESO COMUNICACIÓN INTERNA CFT ESTATAL



A considerar

Para una correcta comunicación efectiva a otras personas u otras áreas, es necesario que el mensaje sea claro y directo.

La propuesta es que la solicitud responda a las preguntas:

- Qué, Quién (quienes), Cuándo, Cómo, Donde y Por qué.
- Es lo óptimo para tener respuestas concretas y resultados esperados.
- En reuniones evitar: lo veremos o lo haremos, etc. de manera plural y sin nombres (porque no define a responsables ni plazos), siempre es mejor ser directo.

COPIA NO CONTROLADA AL MOMENTO DE IMPRIMIR

5. REGISTROS

Identificación (Nombre del Registro)	Responsable	Almacenamiento	Tiempo mínimo de conservación	Disposición final	
De "4.3 Proceso de Comunicación Interna"					
R1	Solicitud de Requerimiento CC	Encargado CC	Google Drive Encargado CC	2 años	Eliminación

6. REFERENCIAS Y MARCO LEGAL

No aplica

7. MODIFICACIONES (CONTROL DE CAMBIOS)

Modificación (Versión Nº)	Fecha de Modificación	Detalle de la Modificación	Página Nº	Aprobado por
00	25/Mar./2021	Primera edición del Manual.	Todo	Rector

8. INDICADORES

No aplica

9. ANEXOS

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA AL MOMENTO DE IMPRIMIR



2.- PUBLIQUESE, el presente decreto en la página web de la institución, entrando en vigor desde dicha publicación. Asimismo, dispóngase las medidas por parte de coordinación de Comunicaciones y Unidad de Calidad para la difusión de este instrumento en todas las Direcciones, Coordinaciones y Unidades de la Institución.

ANOTESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE

JORGE VILLEGAS AHUMADA
RECTOR
CENTRO DE FORMACION TECNICA DE LA REGION DE TARAPACA

LETICIA ROBLES VALENZUELA
FISCAL
CENTRO DE FORMACION TECNICA DE LA REGION DE TARAPACA

JVA/LRV/ FSR/CDS