

	Guía de Calidad	U.O.ME-01 Edición 01
	Guía de Comunicación Interna y Externa	1 de 5

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos de comunicación interna y externa en el Intecap, para el fortalecimiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, así como para el logro de los objetivos establecidos en el plan estratégico institucional.

## 2. Alcance

Aplica para la comunicación interna y externa con las partes interesadas de la Institución.

## 3. Lineamientos de la Comunicación

El Departamento de Mercadeo y Comunicación, en adelante llamado ME, brinda asesoría y acompañamiento a las unidades operativas y administrativas en las acciones de mercadeo, promoción y publicidad de los servicios de la institución, así mismo, diseña y ejecuta la comunicación estratégica institucional y es responsable de velar por la imagen del Intecap.

ME es el responsable de actualizar las directrices gráficas (ver G.A.ME-01 Manual de Normas Gráficas) que registrarán los diseños de las promociones en el Intecap. Las unidades operativas serán las responsables de seleccionar las imágenes que respondan al tipo de evento o acción específica a realizar.

Cada Unidad Operativa y Administrativa del Intecap determina las comunicaciones pertinentes al sistema de gestión de la calidad, en el registro R.A.AC-01 Matriz de Comunicación Interna y Externa. El registro solicita cinco elementos importantes para garantizar la comunicación:

- ¿Qué comunicar? Define la información relevante a comunicar
- ¿Cuándo comunicar? Define la temporalidad de la comunicación
- ¿Cómo comunicar? Define los medios o recursos utilizados para comunicar el mensaje
- ¿A quién comunicar? Define el puesto o persona a quien se dirige el mensaje
- ¿Quién comunica? Define la persona responsable de comunicar

## 4. Bases de la Comunicación

### 4.1 Respeto

Toda comunicación del personal del Intecap se establece con base al respeto y dignidad del ser humano. La expresión verbal o escrita, así como cualquier otra forma de entendimiento, valoriza el afán de servicio con amabilidad, cortesía, discrecionalidad y asertividad.

### 4.2 Pertinencia

Toda forma de comunicación se basa en la verdad y objetividad, lo que asegura mantener la validez, confiabilidad y efectividad de la información y la documentación. Se procura que el mensaje contenga la información suficiente y necesaria para garantizar su comprensión y que sea dirigido a todos los usuarios involucrados.

### 4.3 Accesibilidad

La comunicación se realiza usando los medios y canales adecuados y accesibles para todos los usuarios de la información, así se garantiza la recepción oportuna y efectiva del mensaje.

### 4.4 Asertividad

La comunicación debe desarrollarse con madurez, sin agresiones, y con la libertad para expresar argumentos y puntos de vista, con base en evidencias correctas.

	<p style="text-align: center;">Guía de Calidad</p>	<p style="text-align: center;">U.O.ME-01 Edición 01</p>
	<p style="text-align: center;">Guía de Comunicación Interna y Externa</p>	<p style="text-align: center;">2 de 5</p>

#### 4.5 Dinamismo

La comunicación debe ser inmediata y oportuna, para satisfacer las necesidades de información en los plazos requeridos.

#### 5. Comunicación Interna

La comunicación interna comprende toda aquella que se realice por motivos laborales, de convivencia y de cultura del Intecap, entre el personal de la institución.

El alcance de la comunicación interna incluye:

- Comunicación cotidiana entre el personal del Intecap, incluyendo personal permanente, proveedores de servicios y proveedores de servicios técnicos o profesionales.
- Difusión de normas, leyes, reglamentos y políticas, tanto internas como externas, que enmarcan las operaciones administrativas, financieras y de gestión del Intecap.
- Difusión en cascada de lineamientos, disposiciones e instrucciones de Gerencia y de instancias superiores, a todos los niveles de la organización.
- Difusión de información de actividades de las distintas unidades operativas y administrativas.
- Difusión de cambios en procesos de trabajo.
- Solicitudes formales y la comunicación general entre el personal de todos los niveles (ascendente, descendente, horizontal).

La información interna que se comparte por los diferentes medios debe ser manejada con la debida confidencialidad y es de uso exclusivo de la Institución, según los lineamientos establecidos en el Código de ética y directrices de cada Jefatura.

Para la comunicación interna institucional se utilizan los siguientes medios:

##### 5.1 Sistemas de información

Conjunto de elementos (software, hardware, infraestructura tecnológica, procesos administrativos, recurso humano, etc.). Se utiliza en la institución el "Sistema de Información Técnica Institucional de la Operación" – SITIO, suite Office 365, SharePoint o cualquier otra que surja de acuerdo a los avances tecnológicos para gestionar los procesos institucionales.

##### 5.2 Correspondencia administrativa

La correspondencia administrativa que utiliza la institución son actas, memorándum, minutas de reunión, providencias, circulares, oficios y ayudas de memoria.

##### 5.3 Correo electrónico institucional

Debe ser utilizado exclusivamente para fines institucionales. Se cuenta con direcciones de correo electrónico creadas para comunicar información de interés para los colaboradores de la institución, por ejemplo, "Comunicación interna", "División de Recursos humanos", "División de Planificación", "La Calidad está en mí", "Mercadeo y Comunicación", entre otras.

##### 5.4 Boletín informativo

El ME utiliza este medio para comunicar al personal de la institución sobre las actividades externas donde tuvo participación la institución, como convenios, alianzas, rueda de prensa, concursos, apoyo social, entre otras.

##### 5.5 Yammer

Herramienta utilizada en la institución para difundir información, exponer temas, conversar y hacer comentarios constructivos y de interés a la comunidad.

	Guía de Calidad	U.O.ME-01 Edición 01
	Guía de Comunicación Interna y Externa	3 de 5

### 5.6 Grupo cerrado en Facebook, “Somos Intecap”

Es un lugar en la red social donde el administrador de la página tiene la exclusividad para compartir fotografías e información de las actividades institucionales.

### 5.7 Mensajería instantánea

El WhatsApp oficial es un medio de comunicación rápida de información institucional. De observancia obligatoria a requerimiento de la Jefatura superior, para el personal del Intecap.

### 5.8 Reuniones

Presenciales o remotas por medio del uso de la plataforma Office 365, de acuerdo a las actividades de la Unidad Operativa o Administrativa, y de la institución.

Las jefaturas de unidad, propiciarán reuniones continuas y sistemáticas, que promuevan la comunicación horizontal y vertical por medio de reuniones concisas, breves y efectivas.

### 5.9 Otros

El programa virtual “Intecap News” tiene como objetivo reforzar los valores institucionales, informar sobre cambios internos, nuevos procesos y motivar a los trabajadores promoviendo la salud y el bienestar personal y familiar.

## 6. Comunicación Externa

La comunicación interna comprende toda aquella que se realice por motivos laborales hacia las partes interesadas externas de la institución. El alcance de la comunicación incluye:

- Fortalecimiento la imagen de la institución.
- Establecimiento de canales efectivos de comunicación con los clientes actuales y potenciales, para ofrecer los servicios institucionales.
- Difusión de información de actividades del Intecap.
- Establecimiento de canales efectivos de comunicación para responder a los requerimientos de las partes interesadas que lo soliciten.

Para la comunicación externa se utilizan los siguientes medios:

### 6.1 Medios de comunicación masiva

Para esta comunicación se utiliza, radio, prensa, televisión y medios alternativos (volantes, anuncios de prensa, anuncios de revista, vallas, afiches, banner, banners digitales, mantas, brochures, unifoliales, bifoliales, trifoliales, mupis, artículos promocionales, entre otros) para promoción y publicidad.

### 6.2 Redes sociales

Existen dos tipos de redes sociales: Las institucionales y las operativas. La primera se encuentra administrada exclusivamente por el Community Manager Institucional y las segundas están a cargo de las Divisiones Regionales, bajo la supervisión del ME con el apoyo técnico del Community Manager Institucional. El único Departamento autorizado para la apertura de nuevas cuentas en redes sociales es el ME.

Las redes sociales que se utilizan son Facebook, Instagram, YouTube, Messenger, Twitter, LinkedIn, WhatsApp y otras que surjan de acuerdo con la tecnología.

Para contribuir con la imagen, orden y unidad de la comunicación de la oferta formativa, centros y noticias regionales, existe una Página de Facebook por Región:

- Región Central (@Intecaprce),
- Región Norte (@Intecapm) ,
- Región Occidente (@Intecaprocc) ,

	Guía de Calidad	U.O.ME-01 Edición 01
	Guía de Comunicación Interna y Externa	4 de 5

- Región Oriente (@Intecapror) ,
- Región Sur (@Intecaprsur) ,

### 6.3 Página Web

Las páginas oficiales de la institución son:

- [www.Intecap.edu.gt](http://www.Intecap.edu.gt)
- [www.Intecap.edu.gt/informacionpublica](http://www.Intecap.edu.gt/informacionpublica)
- [www.worldskillsguatemala.org](http://www.worldskillsguatemala.org)
- Páginas Web de cada unidad operativa ubicada en el Sitio Web oficial

Los eventos y acciones estratégicas de alto impacto, serán publicadas en la página oficial del Intecap, realizando la coordinación directa con la jefatura del ME, para el diseño de las páginas, artes, promociones etc. Esto podrá también publicarse en las páginas de las diferentes regiones.

La promoción de eventos de capacitación que se planifican con regularidad en las diferentes unidades operativas deberá ser publicada en las páginas de cada región, bajo la responsabilidad de la persona designada para este fin. Las unidades operativas son las encargadas de que la información contenida en la página web esté actualizada, de acuerdo a la oferta formativa vigente, así como de publicar la información de los cursos programados.

Todas las unidades operativas y en especial los talleres que deseen tener un canal de comunicación en redes sociales con algún grupo de interés, deberán hacerlo por medio de un grupo cerrado con el fin de evitar confusiones con los canales oficiales y para conservar la comunicación, línea gráfica y consistencia de la marca de la institución. Los nombres de los responsables de las páginas de grupos cerrados, deben ser comunicadas al ME.

### 6.4 Eventos institucionales

El Intecap organiza y participa en eventos tales como ferias, inauguraciones, desayunos empresariales, congresos, entre otros.

### 6.5 Call center e información

El Intecap, cuenta con un centro de llamadas para atender al público vía telefónica, a través del número 1565; y con un área de atención de Inscripción e información en la recepción de cada Centro de Capacitación.

### 6.6 Relaciones públicas

El personal de relaciones públicas del ME, es responsable de enlazar a la institución con los medios de comunicación para la divulgación de noticias positivas en relación a la capacitación técnico profesional, así como, comunicar los procesos de innovación que la institución genera en cada una de sus unidades operativas, para satisfacer la demanda del sector laboral, y apoyar a periodistas en los diferentes temas noticiosos de acuerdo a las especialidades que ofrece la institución.

De igual forma es responsable de solucionar los conflictos que puedan surgir, por lo que las UO / UA, están obligados a comunicar cualquier eventualidad que tenga que ver con repercusiones negativas de imagen institucional.

El personal de Unidades Operativas que mantienen comunicación con medios de comunicación de la región, enviará información al personal de relaciones públicas de ME, para su conocimiento o asesoría, buscando siempre la agilización de los procesos, para una mejor atención a las partes interesadas de la institución.

	Guía de Calidad	U.O.ME-01 Edición 01
	Guía de Comunicación Interna y Externa	5 de 5

Toda información institucional de carácter público solicitada por las partes interesadas, es necesario direccionarla a la Unidad de Información Pública, en cumplimiento de la Ley de Accesos a la Información Pública del Intecap (Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala).

Los voceros institucionales son, El Gerente, Subgerente, Jefaturas y personal designado por la autoridad superior inmediata, quienes conjuntamente con la jefatura del ME deberán acordar las declaraciones referentes al Intecap.

**6.7 Revista institucional**

Revista dirigida al sector empresarial como medio de divulgación institucional, para dar a conocer actividades relevantes.

**6.8 Mailing publicitario**

Es la publicidad institucional directa que se envía a contactos de personas o empresas de una base de datos.

**6.9 Memoria de labores**

Documento anual para dar a conocer información específica de la institución, enfocada en resultados anuales de gestiones operativas, administrativas y financieras. Por este medio, la institución da cumplimiento al artículo 134 de la Constitución de la República.

**6.10 Correo masivo**

Es la información directa que se envía a contactos registrados en una base de datos. Habilitación y regulación para su uso

**6.11 Comunidades**

Es el medio de comunicación de contacto con grupos específicos.

Aprobado por	Fecha	Firma
Subgerencia	11-07-2023	