



## **PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE**

Proyectar una imagen adecuada como embajadores UCO, permitirá el fortalecimiento positivo de la reputación, posicionamiento y relacionamiento de la Universidad y sus públicos de interés.

*¿Qué es un embajador de marca?*

Todo empleado, estudiante o egresado de la Universidad Católica de Oriente que, se identifica con la filosofía institucional y a su vez, participa de encuentros de relacionamiento siendo consciente y responsable sobre el tipo de comunicación en relación a la identidad de la Universidad, estilo y cultura.

A continuación, encontrará la guía sobre cómo realizar un acercamiento oportuno y asertivo al momento de representar la Institución en eventos sociales, empresariales o de relacionamiento por diferentes medios o espacios de comunicación.

## Contenido

1. Aspectos generales.....	3
2. Referente a un acercamiento para convenio, oferta de programas o vinculación académica.....	4
3. Sobre la promoción universitaria como embajadores de marca.....	4
4. Referente a la comunicación oral .....	7
5. Al momento de asistir a una reunión.....	7
6. Protocolos frente a la redacción de una carta .....	8
7. Frente al uso de la imagen institucional (logo).....	9
8. Sobre el uso de símbolos institucionales .....	10
9. Frente a la realización de eventos protocolarios.....	12
10. Protocolo de llamadas .....	13

## **1. Aspectos generales**

Estar al tanto y actualizado sobre la actualidad uconiana, le brindará seguridad y credibilidad al momento de hablar sobre el contexto y accionar institucional. Tenga en cuenta las siguientes informaciones generales

- 1.1 Referente a la identidad institucional: Promovemos el servicio a la persona humana con cercanía, respeto y tolerancia, por ello, promulgamos los valores y principios cristianos propios de una universidad católica.
- 1.2 En la actualidad, la Universidad adelanta el proceso de autoevaluación institucional con miras a la renovación de la Acreditación Institucional en Alta Calidad; para ello, se vienen realizando diferentes procesos académicos que certifiquen la calidad de nuestros programas, su pertinencia y viabilidad.
- 1.3 Nos encontramos próximos a celebrar los primeros 40 años de vida institucional, un evento que nos alegra como Casa de Estudios Superiores que ha sido eje de desarrollo del Oriente Antioqueño aportando desde lo social, académico y humano en beneficio de las comunidades.
- 1.4 Nuestro discurso es incluyente, hablamos en plural para sentirnos integrados y parte de una misma familia, la “Familia uconiana”.
- 1.5 En la actualidad, la Universidad cuenta con 50 programas: 1 tecnología, 24 pregrados, 25 posgrados (2 doctorados, 7 maestrías y 16 especializaciones) un Colegio, un Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano; además de laboratorios de práctica y servicio a la comunidad como el Consultorio Jurídico, Psicológico, Emisora, Punto de Bolsa de Valores, Herbario, Biblioteca, entre otros.
- 1.6 Trabajamos de manera articulada con organizaciones del Oriente Antioqueño, lo cual nos permite ser actores de la actualidad regional. La Diócesis de Sonsón Rionegro, la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, la Corporación Empresarial del Oriente, Asocolflores, Prodepaz, COMFENALCO, COMFAMA, entre otras; hacen parte de los aliados estratégicos de la Universidad.
- 1.7 Así mismo, hacemos parte de redes nacionales e internacionales de educación superior que nos permiten visibilizar nuestro portafolio de servicio y trabajar conjuntamente en proyectos que beneficien la comunidad universitaria.

## **2. Referente a un acercamiento para convenio, oferta de programas o vinculación académica**

2.1 La UCO maneja diferentes líneas de financiación para la permanencia en la Institución. Algunas entidades con las cuales se tiene convenio son: la Fundación Aurelio Llano Posada, la Fundación Néstor Estaban Sanin, ICETEX.

2.2 Sobre el otorgamiento de subsidios, las entidades en convenio son: la Fuerza Aérea Colombiana, Bancoomeva, Fusoán: Confiar, Coabejorral, Creafam, Coogranada, León XIII de Guatapé, Pio XII de Cocorna, Coosanluis, vigente 2020), subsidio de víctimas y subsidio de Comfenalco.

2.3 Los egresados de la Universidad y del colegio, tienen derecho a un 10% de descuento sobre el valor de la matrícula de pregrado o posgrado.

2.4 Los grupos empresariales tienen derecho de descuento sobre el valor de la matrícula, según el número de inscritos en los programas ofertados por grupos empresariales.

## **3. Sobre la promoción universitaria como embajadores de marca**

El manejo adecuado del discurso institucional incluyente, cercano y humano, debe ser claro, conciso y completo sobre la clase de información que se desea comunicar.

Al momento de dirigir un correo, tenga en cuenta los diferentes elementos con los cuales deberá contar: pieza gráfica o audiovisual, claridad en la información que desea comunicar acompañada del discurso institucional, una página de aterrizaje para ampliar la información, un número de contacto y datos específicos para mayores informes; le recomendamos, además, ser creativo frente a la forma como desea atraer la atención de su público de interés con un párrafo introductorio:

Ejemplo:

*¡Hola!*

*Somos conscientes de los actuales retos laborales y de las competencias que deben tener los profesionales de la actualidad para ser competitivos y aptos para el mercado; pero, además, creemos en tus capacidades, anhelos y sueños, y que que juntos podemos lograr grandes cosas.*

*Estudia tu posgrado en la UCO y adquieres un 5% de descuento por grupo empresarial superior a 10 personas y capacítate con los mejores. Estamos acreditados en Alta Calidad por el Ministerio de Educación Nacional.*

### **Especialización en Alta Gerencia para Sistemas Integrados de Gestión**

*Las normas técnicas, en especial las de sistemas de gestión, han evolucionado de forma acelerada en los últimos años. Hoy en día, su alcance trasciende los límites físicos de las organizaciones, impactándolas positivamente no sólo a nivel interno, sino en toda su cadena de valor. Es por ello que, su correcta integración y uso, favorece la competitividad organizacional.*

*La Especialización en Alta Gerencia para Sistemas Integrados de Gestión nace de la cooperación académica entre la Universidad Católica de Oriente y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) con el propósito de formar especialistas competentes para articular Sistemas Integrados de Gestión (SIG), que contribuyan a mejorar la competitividad de las empresas e instituciones en las que éstos se desempeñan.*



**Especialización en Alta Gerencia para  
Sistemas Integrados de Gestión**  
Convenio con ICONTEC

SNIES 105028 - Registro Calificado  
Resolución No. 14357 del  
07-09-2015 MEN  
30 créditos  
Modalidad presencial

Capacítate en diferentes niveles gerenciales como líder de sistemas de gestión integral con la capacidad de diseñar, implementar, revisar y rediseñar SIG; además de proponer e implementar nuevas metodologías o modelos de gestión organizacional, y liderar proyectos de mejoramiento e innovación organizacional.

FACULTAD DE INGENIERÍAS  
PBX +(604) 5699090 ext 694-642 - 3225699090  
mercadeouco@uco.edu.co - [www.uco.edu.co](http://www.uco.edu.co)

 @uconiano   universidad catolica de oriente

### **Perfil profesional**

*El Especialista en Alta Gerencia para Sistemas Integrados de Gestión estará capacitado para desempeñarse en diferentes niveles gerenciales como líder de sistemas de gestión integral, que puede:*

- *Diseñar, implementar, revisar y rediseñar SIG.*
- *Apropiar, proponer e implementar nuevas metodologías o modelos de gestión organizacional.*
- *Liderar proyectos de mejoramiento e innovación organizacional.*

### **Perfil ocupacional**

- *Desempeñar cargos de gerencia o alta dirección en organizaciones públicas o privadas.*
- *Asesorar organizaciones en el diseño, implementación y/o mejoramiento de SIG.*
- *Implementar nuevos modelos de gestión en diferentes áreas de la organización.*
- *Realizar investigación aplicada para el mejoramiento e innovación de SIG.*

*Conoce nuestro pánsum:*

<https://www.uco.edu.co/ingenieria/espaltagerencia/Paginas/default.aspx>

### **Mayores informes:**

*Facultad de Ingenierías*

*6045699090 ext 234*

*Ingeniería.secco.edu.co*

**Nota:** se recomienda realizar seguimiento a la recepción del correo para analizar la efectividad del mismo y para aclarar dudas frente al proceso.

## **4. Referente a la comunicación oral**

### **4.1 El uso del lenguaje**

Ser una institución de educación superior implica manejar un lenguaje adecuado, respetuoso y profesional, independiente del público con el que se esté interactuando.

Evite el uso de jergas, palabras soeces, de doble sentido o descontextualizadas según el caso. Mostrarnos cercanos no implica extralimitarse en la confianza.

**4.2** Si bien, tanto la expresión oral como escrita son competencias propias de profesionales afines a la comunicación, el relacionamiento o la academia, ningún miembro de la Institución esta exento de hablar en nombre de la Universidad.

- Primeramente, identifique su público y el espacio a abordar (conferencia, socialización, taller, clase)
- Diríjase con respeto. Salude, brinde una breve descripción de su perfil y la intención de su intervención.
- Mantenga una postura adecuada al momento dirigirse a su público. Espalda recta, tono de voz neutro, ni muy alto ni muy suave.
- Mantenga la calma. Maneje los nervios llevando consigo un elemento sobre el cual pueda descargar su estrés (lapicero, marcador, pasador de pantalla)
- Datéese con anterioridad del tema a abordar, esto le brindará seguridad y credibilidad.
- Hable en plural el referirse a la Universidad (contamos, somos, creemos, trabajamos, hacemos posible)
- Ponga a socializar a su público. Realice preguntas que los integre como grupo y en donde cada uno de ellos brinde su opinión o punto de vista.
- Brinde ejemplos claros sobre la temática abordada
- Si es del caso, realice una actividad que refresque el discurso (anécdota, cuento, historia)

## **5. Al momento de asistir a una reunión**

**5.1** Procura siempre llevar una adecuada presentación personal, recuerde que además de representar a la Universidad, está proyectando su imagen personal. Es indispensable el uso del carné institucional.

- 5.2 Lleve consigo la documentación o material necesario que respalde su objetivo para el encuentro. Solicite al Departamento de Comunicaciones papelería, volantes, brochures, souvenirs, pendón; que requiera, según el caso.
- 5.3 Si va a realizar una presentación en público, utilice la plantilla para presentaciones institucionales vigente. Si aún no la tiene, solicítela al Departamento de Comunicaciones o haz clic [aquí](#).

## 6. Protocolos frente a la redacción de una carta

Si bien, el discurso de la Universidad es cercano, amable y en plural, es necesario manejar formalismos según el caso y acatar las siguientes recomendaciones frente a la forma de redactar una carta o comunicado:

- Comienza con el lugar, la fecha y el año:

*Rionegro, 12 de octubre de 2022*

- Especifique el asunto:

*INVITACIÓN DE VINCULACIÓN CONGRESO INTERNACIONAL DE ARQUITECTURA*

- Diríjase a la persona iniciando con el mayor título académico que haya obtenido (Dr. Mg., Esp., Ing.) o con el Sr. O Sra., seguido del nombre (en mayúscula); continúe con el cargo y nombre de la empresa:

*SR. CARLOS ZAPATA LLANO,  
Gerente general Arquitectos O.A S.A.S.*

- Salude de manera cordial y realice una breve introducción a la intención del comunicado:

*Cordial saludo,*

*La Universidad Católica de Oriente, por medio de la Facultad de Arquitectura, realizará el próximo 30 de noviembre, la tercera versión del Congreso Internacional de Arquitectura “Nuevas realidades”, evento académico que reúne a expertos en el área para debatir, profundizar y socializar las tendencias actuales en su desarrollo de la profesión.*



- Finalice la comunicación con un mensaje de despedida y los datos de quien realiza la carta (nombre, cargo e institución que representa):

*Quedo atento a su respuesta,*

*Atentamente:*

*José Pablo Ramírez Mejía  
Decano de la Facultad de Arquitectura  
Universidad Católica de Oriente*

Nota: Recuerde que, si su comunicación es un correo electrónico, este debe llevar la firma institucional, así:



**José Pablo Ramírez Mejía**  
Decano Facultad de Arquitectura  
6045699090 ext 341  
Universidad Católica de Oriente  
Rionegro – Antioquia  
[www.uco.edu.co](http://www.uco.edu.co)

*“A la Verdad, por la Fe y la Ciencia”*

En caso de no tener el instructivo para la realización de la firma institucional, solicítelo al Departamento de Comunicaciones o haz clic [aquí](#).

## **7. Frente al uso de la imagen institucional (logo)**

La vinculación institucional por medio de la presencia de marca en piezas gráficas o audiovisuales con una o más organizaciones, debe ser tenida en cuenta al momento de difundir cualquier clase de comunicación conjunta, era ello, es necesario la implementación adecuada del manual de marca corporativo, en donde se especifica la manera correcta de hacer uso del logo, colores y tipografía. Si desconoce dicho manual, solicítelo al Departamento de Comunicaciones, quienes además brindarán asesoría sobre la mejor manera de utilizar el logo, según el evento.

Clic [aquí](#) para conocerlo.

Ejemplo de implementación de logo en evento grupal institucional:



Criterio de ubicación de logos para este caso: según antigüedad.

## 8. Sobre el uso de símbolos institucionales

Nuestros símbolos institucionales nos diferencian de las demás organizaciones, en ellos, se halla condensada toda la identidad de la Universidad, dando fe del sentir, el respirar y el crecimiento propio, que se encuentran pactados al mismo tiempo en nuestra misión y visión.

*¿Cuáles son nuestros símbolos?*

- Oración institucional

Que tu gracia Señor  
inspire nuestras obras,  
las sostenga y acompañe;  
para que todo nuestro trabajo  
brote de ti que eres su fuente,  
y se dirija a ti que eres su fin.

- Bandera

Significado de los colores de la bandera

Los colores amarillo, blanco y verde, fueron tomados de las banderas de la ciudad de Rionegro, la de Antioquia, la de Colombia y la Pontificia.

- Escudo – logo

Nuestro escudo fue acogido por el Consejo Directivo mediante Acuerdo CD-002 del 24 de febrero de 1984. Mediante RE-060 del 19 de octubre de 2012, fue adoptado el “MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE”.

#### *Partes del escudo*

El escudo de la Universidad Católica de Oriente, tiene tres partes así:

Un fondo verde en forma cuadrangular con esquinas ovaladas.

Una estrella sobre este fondo. La estrella tiene 16 picos, cuatro de ellos en forma de cruz amarilla que salen un poco del fondo verde por la prolongación de las puntas y los 12 restantes en grupos de a tres, que van en color blanco.

En la parte inferior la inscripción: Universidad Católica de Oriente.

#### *Significado del escudo*

Los colores verde, blanco y amarillo son los mismos de la bandera de la Universidad, tomados de las banderas de la ciudad de Rionegro, la de Antioquia, la de Colombia y la Pontificia.

Significan respectivamente: La esperanza en la juventud y en el progreso, La paz en el estudio y La sabiduría como verdadera riqueza del hombre.

#### *Significado de la estrella*

La región del Oriente Antioqueño, en la cual pensamos que la Universidad ha nacido con vocación de estrella.

Significa a María Madre que es Patrona de la Universidad y que es llamada Estrella del Mar y Estrella Matutina.

Significa a Cristo que es la Luz del Mundo y es llamado en la Escritura Lucero de la Mañana y en la liturgia del Sábado Santo es enaltecido como Lucero que no conoce ocaso.

- Himno

Coro

Alegres te saludamos  
querida Universidad  
noble hogar donde alcanzamos  
unir fe, ciencia y verdad.

Estrofa 1

Alza la frente dormida  
que ya viene la mañana  
y al trabajo nos convida  
del oriente luz temprana.

Estrofa 2

Astro hermoso, sin ocaso,  
gran lucero matutino  
te seguimos paso a paso  
Tú iluminas el camino.

Estrofa 3

Mira, estudiante, la estrella,  
que da paz, quita pesares  
sigue firme tras su huella:  
es la estrella de los mares.

## **9. Frente a la realización de eventos protocolarios**

Deben realizarse con el acompañamiento y asesoría del Departamento de Comunicaciones, Promoción y Relacionamento, quienes orientarán la precedencia en mesa principal, orden de intervenciones, himnos, ubicación de banderas y protocolo de presentación.

Recuerde tener presente la información completa sobre la realización del evento:

*Día, hora, requerimientos técnicos, invitados especiales (ponentes, servidores públicos, conferencistas), público de interés, cubrimiento, otras especificaciones propias del evento.*

y realizar a tiempo las solicitudes de diseño, promoción y reserva de espacios comunes.

## **10. Protocolo de llamadas**

La Universidad presenta un sistema de comunicación interno que posibilita el relacionamiento entre empleados y público externo (link, correo electrónico). La respuesta oportuna a las inquietudes que desde allí surjan, es de vital importancia para la medición de la satisfacción de nuestros públicos, el intercambio de información y la comunicación directa como comunidad uconiana.

Referente a la recepción y respuesta de llamadas, tenga en cuenta:

- Responder de manera formal saludando e informando la dependencia con la cual se han comunicado:

*“Facultad de Ciencias de la Salud, buenos días. Habla con Carolina Monsalve, con quien tengo el gusto de hablar”*

- Escuche atentamente el motivo de la llamada y oriente sobre la inquietud, si desconoce la respuesta, dirija la llamada al área pertinente, no sin antes verificar la disponibilidad de la persona que recibirá la llamada. Si quien recibe, no se encuentra en el momento, tome los datos y transfíralos para la posterior comunicación. Es importante que realice seguimiento al proceso hasta estar seguro (a) que ya se dio respuesta al requerimiento.

*Muchas gracias por comunicarse con la Universidad Católica de Oriente, en el momento la persona encargada de orientarlo frente a su solicitud, no se encuentra disponible. Si desea me puede brindarme sus datos para que se comuniquen posteriormente con usted.*

- El sistema le brinda la posibilidad de verificar vía correo electrónico las llamadas que recibió durante su ausencia. Devuelva la llamada cuando se encuentre en disposición y cerciórese de no hacerlo posterior a uno o dos días, para que no pierda vigencia.



Acreditación Institucional en Alta Calidad  
Resolución 9522 de 2019 del M.E.N. - Vigencia Ministerio

Dpto. de Comunicaciones,  
Promoción y Relacionamento  
5699090 ext 265 - 384 - 333  
[www.uco.edu.co](http://www.uco.edu.co)  
Rionegro- Antioquia

