



**ACUERDO RECTORAL No. 002  
28 de enero de 2010**

**A través del cual se expiden las políticas de comunicaciones del  
Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA.**

El Rector del Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA, José Manuel Restrepo Abondano, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas en los numerales 3 y 17 del artículo 36 de los Estatutos Generales, y

**CONSIDERANDO**

1. Que en términos generales, la comunicación es un instrumento y ha de ser entendida como un factor constituyente, regulador y articulador de la propia Institución, de su identidad, del buen trato hacia los demás y de sus intercambios con el entorno.
2. Que la institución requiere de unas políticas de comunicación generales para la construcción y el fortalecimiento de su imagen institucional, con el fin, de que todo el personal cuente con unos procedimientos claros a la hora de representar a la Institución en su comunicación oral o escrita.

En razón de lo anterior, y en el marco de los procesos destinados a revisar y fortalecer la gestión en el CESA, he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO:**

**Primero:** Adoptar las siguientes políticas de comunicaciones:



**Políticas de Comunicación  
Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA**

**Los Receptores de la Comunicación Institucional CESA**

La institución cuenta con receptores internos, los cuales pueden estar localizados dentro de la organización (empleados administrativos y docentes), o fuera de ella, denominados externos (egresados, padres de familia, empresarios y medios de comunicación).

Entendiendo lo anterior, a continuación brindaremos algunas herramientas para hacer más efectiva la comunicación dentro de la institución.

**A. Atención al público**

1. **Saludar al otro (estudiante, docente, directivo, subalterno) con calidez:** Esto hará que la persona se sienta bienvenida.  
**Buenos días, Buenas tardes y Buenas Noches Sr. o Sra.**
2. **Ser precisos:** Hablar con la verdad y sin rodeos, siempre con respeto y sinceridad, es clave para construir relaciones de confianza y equipos de trabajo eficientes.
3. **No omitir ningún detalle:** Toda información debe ser clara y completa.
4. **Ser cortés:** Cualquier persona, independientemente de su naturaleza o cargo desea ser bien recibida siempre.
5. **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Una forma de personalizar el servicio es llamar al otro por su nombre y siempre tratarlo de usted.
6. **Personal bien informado:** El cliente (estudiante) espera recibir de los empleados encargados un excelente servicio, una información completa y segura sobre los programas que se ofrecen. Conocer los lineamientos de la institución hace parte de nuestro trabajo y suministrarlos cuando sean requeridos también.



## **B. El uso del teléfono**

Una de las formas de tener contacto con el otro es mediante el uso del teléfono. Es muy importante la forma en la que establecemos la comunicación y el tono de la conversación. Antes de iniciar el tratamiento del tema, el diálogo con la persona que está del otro lado de la línea debe iniciarse, siguiendo estos pasos elementales:

1. **Saludar al interlocutor.**
2. **Dar el nombre de la institución.**
3. **Decir nuestro nombre completo.**
4. **Por último ofrecer ayuda.**

**La frase completa cuando usted conteste el teléfono será entonces:** *“Bienvenido al CESA, le habla María Torres - ¿En qué le puedo ayudar?”*.

La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para lograr ese objetivo. Por favor tenga en cuenta las siguientes indicaciones:

1. **Nunca tutee al usuario.** Es importante que siempre muestre respeto y educación, utilice siempre palabras como Señor, Señora, Joven o niño(a).
2. **Nunca deje al usuario con la idea de que usted no sabe o no conoce la institución.** Si o tiene una respuesta a la duda que le exprese el usuario, sea oportuno y diligente, busque la información o bien traslade la llamada de la siguiente forma: *“un momento por favor lo comunico con la persona que le puede dar la información”*.  
**Recuerde:** *Usted es la imagen de la institución!*
3. **Atención rápida.** Recuerde que el teléfono dispuesto en su puesto de trabajo es para que usted lo conteste, por favor no deje al usuario esperando mucho tiempo en la línea, pues a nadie le agrada esperar o sentir que se le ignora.
4. **No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.** Si llega una persona y está ocupado(a), diríjase a ésta en forma amable y por favor dígame: *“Estaré con usted en un momento Sr., Sra., Joven”*.
5. **Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.**
6. **Evitar los ruidos innecesarios:** Mientras habla por teléfono por favor evite beber, comer o masticar goma de mascar.
7. **Utilizar el botón de espera (HOLD) cuando hagamos esperar al interlocutor de la llamada.**



8. **Evaluar no solamente LO que decimos, sino CÓMO lo decimos.** Hay que eliminar frases como: “*Usted tendrá que...*”, o “*No puedo ayudarlo*”. Lo correcto es decir: “*Con mucho gusto lo comunico*”.
9. **No hay que dar detalles innecesarios.** El cliente no necesita saber detalles personales de la persona a la cuál busca.
10. **Cuando no se encuentra la persona que están buscando:** Se debe tomar el mensaje, “*La persona que busca no se encuentra en el momento, con mucho gusto le puede dejar el mensaje y le devolverá la llamada a su regreso*”.
11. **Tomar el mensaje adecuadamente:** Nombre de la persona que llama, empresa y cargo, número de teléfono, a qué hora llamó la persona interesada y a qué hora le volverá llamar.

#### **C. Saludo de recepcionistas, asistentes, personal de seguridad.**

La primera impresión es muy importante para la institución, razón por la cual debemos desde el comienzo ofrecer al visitante una sonrisa y un saludo cálido.

1. **Saludar al visitante.**
  2. **Dar la bienvenida.**
  3. **Ofrecer ayuda o preguntar la necesidad.**
  4. **Dar la instrucción.**
1. **La frase completa cuando usted reciba a un visitante será entonces:** “*Bienvenido al CESA - ¿En qué le puedo ayudar?*”, “*Hacia dónde se dirige?*” Dar la indicación correcta o acompañar a la persona hasta el lugar.

#### **D. El uso de e-mails como medio de comunicación formal**

Una de las partes esenciales de la comunicación es ser claros y formales cuando hablamos o llegamos a un acuerdo. Usar correctamente el correo electrónico va más allá de una simple oración. Al escribir una comunicación a través de este medio tenga en cuenta las siguientes indicaciones:

1. **Título o asunto.** Simple y atractivo para transmitir la idea correcta.
2. **Mensajes cortos y claros.** Evite el uso de frases innecesarias.
3. **Clasificación de los mensajes.** Clasifique sus mensajes como: urgente, información, seguimiento.
4. **Sea cortés y respetuoso, nunca use mayúsculas a menos que sea indispensable resaltar una idea.** Puede significar que está gritando o llamando la atención.
5. **Evite los errores de ortografía.** Una comunicación con errores o mala redacción puede transmitir una idea equivocada.



6. **Sea directo en las respuestas.** Cuando no sea necesario, borre el comentario previo y deje sólo lo relevante.
7. **Informe cuando adjunte algún archivo y evite adjuntar archivos pesados.**
8. **Asegúrese de responder a los mensajes sólo cuando sea necesario.** No continúe la cadena si no lo amerita.
9. **Aclare si el receptor debe tomar alguna acción o el mensaje es sólo para su información:** “espero respuesta, quedo atento a sus comentarios”.
10. **Siempre envíe su comunicación con la firma autorizada por la institución que implementará la mesa de ayuda.**
11. **La fuente tipográfica que debe usar para comunicaciones externas:** cuando dirija comunicaciones, cartas, contratos, o cualquier material escrito en nombre del CESA debe utilizar siempre las siguientes fuentes tipográficas, no se permite el uso de una fuente tipográfica diferente a la autorizada.
  - **Arial Narrow:** contenido.
  - **Arial Narrow Bold:** títulos en Negrilla.
12. **Respuesta a correos recibidos:** por favor responda a tiempo los correos recibidos y si en el momento no puede solucionar el inconveniente o dar información puntual al respecto, devuelva el mensaje de la siguiente forma: “confirme que recibió el correo y que oportunamente le enviará la respuesta”.
13. **Cartas en Microsoft Word:** las cartas o comunicaciones que envíe en Microsoft Word a personas externas, proveedores o **a nombre del CESA**, deben estar escritas en la hoja membrete digital autorizada por el Departamento de Comunicaciones, la cual le proporcionará la mesa de ayuda.
14. **Presentaciones PowerPoint:** las presentaciones o comunicaciones que envíe o realice en PowerPoint a personas externas, proveedores o **en nombre del CESA**, deben tener la plantilla institucional digital autorizada por el Departamento de Comunicaciones, la cual le proporcionará la mesa de ayuda.

#### **E. La redacción de una carta**

Una carta mal redactada, confusa, e incluso con errores de ortografía, puede ocasionar un grave deterioro de la imagen institucional del CESA.

Siempre que vaya a redactar o responder una carta, tenga en cuenta sus partes (encabezado, cuerpo y cierre).

1. **El encabezado:** abarca la parte superior de la carta.
  - a. Contiene siempre membrete digital, ciudad, y fecha.
  - b. Señores, Nombre de la compañía en mayúsculas, Atn. Nombre de la persona que va dirigida la persona en minúsculas, Cc. Nombre de la persona a quién se entregará copia de la carta en minúsculas. Ciudad.



- c. Indique el asunto de la carta, para que el destinatario sepa directamente de qué se trata.
2. **El cuerpo:** el cuerpo de la carta es la parte más importante. Se compone de tres partes: una introducción, núcleo y conclusión.
  - a. **Introducción:** por lo general se refiere a la correspondencia anterior, agradecer al destinatario y/o indicar el motivo para el escrito.
  - b. **En el núcleo:** se desarrolla la idea principal de la carta. Es importante redactar el núcleo con objetividad y claridad.
3. **El cierre:** el cierre de la carta constituye el final de la misma. Contiene siempre despedida, firma, nombre y cargo, extensión y email.
4. **Anexos:** En caso de anexos se indica el número de éstos. Además, es posible añadir posdata o indicar si se envían copias a otras personas.

En la carta, el tratamiento de respeto para el saludo es importante e indispensable, por favor no tutee por ningún motivo y siempre trate de dirigirse de la siguiente manera: “Respetado Señor” Respetada Señora”, una forma más personal puede ser “Apreciado(s) señor(es)” o “Apreciada(s) señora(s)”, “Estimado Señor o Señora”.

En el cuerpo de la carta siempre debe dirigirse en tercera persona o con “usted” o “ustedes”.

Para indicar si se envía copia a otras personas se usa la expresión “C.c.” seguido por el nombre del otro destinatario.

Si la carta es firmada en nombre del remitente, la firma va precedida por la abreviación “P.O.” (por orden) o “P.A.” (por autorización), indicando que la persona que firma la carta tiene la autorización de la persona responsable.

## **F. Firma en Documentos y Correos Electrónicos**

Todo el personal administrativo y profesores deben tener y usar la firma de la siguiente forma:

### **1. Personal Administrativo**

Nombre

Cargo

Colegio de Estudios Superiores de Administración, CESA



## Colegio de Estudios Superiores de Administración

Dirección de la casa en la que está (Nombre de la casa)  
Teléfono Ext.  
[www.cesa.edu.co](http://www.cesa.edu.co)

### 2. Personal Docente

Nombre del profesor  
Profesor (Titular, Asociado o Investigador, para profesores de tiempo completo)  
Colegio de Estudios Superiores de Administración, CESA  
Dirección de la casa en la que está (Nombre de la casa)  
Teléfono Ext.  
[www.cesa.edu.co](http://www.cesa.edu.co)

## G. Imagen Corporativa

En la página web del CESA, en Imagen Institucional, existe un link del cual se puede descargar el manual de identidad visual de la institución, el logotipo en su versión a color y en blanco/negro, la hoja membrete digital para el envío de cartas o documentos, y la plantilla institucional en PowerPoint para la elaboración de cualquier presentación o propuesta institucional.

Toda comunicación que se realice en nombre del CESA debe cumplir con estas especificaciones y con la respectiva imagen corporativa de la institución. No se admiten cambios con relación al manual de estilo.



**Anexo Cartas**

**Ej.: No. 1**

Bogotá D. C., 2 de octubre de 2009

**Señores:**

Nombre de la compañía (en mayúsculas).

**Atn.:** Nombre de la persona a quien va dirigida la carta (en minúsculas).

**Cc:** Nombre de la persona a quien se entregará copia de la carta (en minúsculas)

Ciudad

Apreciados señores:

Los alumnos de sexto semestre del Centro de Estudios Superiores de Administración CESA, estamos interesados en conocer e investigar acerca de las medidas que su dependencia realiza para mejorar las condiciones actuales del ambiente. Deseamos realicen una visita y una conferencia en la institución como parte de la "Semana por el ambiente", que se llevará a cabo del 4 al 18 de junio del presente año. Nuestro evento no tiene fines publicitarios ni lucrativos, solamente deseamos difundir las causas del problema y plantear algunas soluciones.

Agradecemos su atención a nuestra solicitud.

**Firma  
Nombre  
Cargo  
Ext.  
E-mail**



**Colegio de Estudios  
Superiores de Administración**

**Ej.: No. 2**

Bogotá D. C., 2 de octubre de 2009

**Señores:**

Nombre de la compañía (en mayúsculas).

Atn.: Nombre de la persona a quien va dirigida la carta (en minúsculas).

Cc: Nombre de la persona a quien se entregará copia de la carta (en minúsculas)

Ciudad

**Doctor Alfonso López:**

Es para mí un honor comunicarle que a partir del próximo lunes 23 de agosto, se celebrará en nuestras instalaciones la inauguración de la guardería de uso exclusivo de nuestros trabajadores.

Con este nuevo servicio creemos estar ayudando a todos los trabajadores que siendo padres encuentran dificultades para atender adecuadamente a sus hijos. De este modo podremos colaborar todos unidos y afianzar nuestras relaciones ahora y en el futuro.

Le rogamos acuda con su familia a la inauguración que tendrá lugar a las 3: 00 p.m. en la Casa Lleras.

Confianto en verle en la inauguración, le envío un cordial saludo.

**Firma  
Nombre  
Cargo  
Ext.  
E-mail**



## **Anexo E-mails**

**Ej.: No. 1**

**PARA:** Correo de la persona a quién va dirigida la comunicación.

**CC:** Correos de las personas que deben estar enteradas de la comunicación, pero de quienes no se espera una respuesta o acción.

**ASUNTO:** Encabezado que resume el contenido del mail (p. ej. Aprobación presupuesto).

**Buenas tardes, "Señor o Señora":**

Adjunto le estoy enviando el presupuesto que revisamos en reunión, para su respectiva aprobación. Una vez tengamos el VB empezaremos a contactar proveedores y hacer los trámites respectivos para estar presentándole a ustedes un cronograma de trabajo.

Quedo atento a sus comentarios,

**Firma Digital**



## **Anexo E-mails**

**Ej.: No. 1**

**PARA:** Correo de la persona a quien va dirigida la comunicación.

**CC:** Correos de las personas que deben estar enteradas de la comunicación, pero de quienes no se espera una respuesta o acción.

**ASUNTO:** Encabezado que resuma el contenido del mail (p. ej. Montaje stand proflora).

**Buenas tardes, "Señor o Señora":**

De acuerdo a nuestra conversación telefónica le confirmo que estaremos haciendo el montaje del stand en Corferias el próximo martes 15 de diciembre. Por favor debe tener en cuenta que es necesario contar con los horarios de entrada y salida del material, adicional a los requisitos exigidos.

Cordial saludo,

**Firma Digital**



### **Anexo Abreviaturas**

Autorizadas por la real academia de la lengua.

Administración – Admon.  
Compañía – Cía.  
Corriente – Cte.  
Cuenta - Cta.  
Departamento – Dpto.  
Director – Dir.  
Don – D.  
Doctor – Dr.  
Doctora – Dra.  
Ejemplo – Ej.  
Etcétera – Etc.  
Excelentísimo - Excmo.  
Excelentísima – Excma.  
Gobierno – Gob.  
General – Gral.  
Ingeniero – Ing.  
Licenciado – Lic.  
Limitada – Ltda.  
Página – Pág.  
Páginas – Págs.  
Por ejemplo - p. ej.  
Posdata – P. D. o P. S.  
Presidente – Pdte.  
Profesor – Prof.  
Señor – Sr.  
Señora – Sra.  
Señorita – Srta.  
Siguiete – Sig.  
Sociedad Anónima – S. A.  
Teléfono – Tel.  
Usted – Ud.  
Ustedes – Uds.  
Vicepresidente – VP.  
Visto Bueno - VºBº  
Volumen – Vol.



**Colegio de Estudios  
Superiores de Administración**

**Segundo:** Este Acuerdo Rectoral No. 001 rige a partir de la fecha de su expedición.  
**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en la Rectoría del CESA, en Bogotá D.C a los 21 días del mes de enero de 2010.

**Rector**  
José Manuel Restrepo Abondano

**Secretaria General**  
Lina María Echeverri

Publicado en la Gaceta Institucional No. 001 del año 2010.