

**ACUERDO No. 1018 DE 2015**

(28 de diciembre)

“Por medio del cual se establecen directrices para el manejo de la gestión de comunicación y respuesta a servicios del Consejo profesional de medicina veterinaria y zootecnia de Colombia “COMVEZCOL”

**EL CONSEJO PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA DE COLOMBIA “COMVEZCOL”**

En uso de las atribuciones legales y reglamentarias, en ejercicio de las facultades dadas por la Ley 73 de 1985, la Ley 576 de 2000, el Decreto 1122 de 1998 y,

**CONSIDERANDO**

Que es función legal del Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de Colombia (COMVEZCOL) dictar su propio reglamento y organizar su propia Secretaría Ejecutiva.

Que el artículo 8° de la Ley 73 de 1985, asigna al Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de Colombia funciones de control y colaboración para el desarrollo del ejercicio profesional de las ciencias pecuarias en Colombia

Que el desarrollo de dichas funciones demanda una gestión de comunicación de parte del Consejo Profesional

Que las tecnologías de la información y comunicación son dinámicas y generan amplia utilidad en la organización y difusión de actividades

Que existe la necesidad de reglamentar con precisión las actividades de comunicación y difusión de la información que demanden dichas funciones

Procede el Consejo Profesional en reunión ordinaria del \_\_\_\_ de 2015, a proferir reglamento interno, formalizado en el siguiente

## **ACUERDO**

**Artículo 1. ÍNDICE:** El manejo de las comunicaciones del Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia se organizará en el presente reglamento conforme las disposiciones organizadas de la siguiente forma:

### **CAPÍTULO I GENERALIDADES**

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES.  
ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.  
ARTÍCULO 4. ACCESIBILIDAD Y FIDELIDAD DE LA INFORMACIÓN.

### **CAPITULO II CANALES DE COMUNICACIÓN**

ARTÍCULO 5. CANALES DE COMUNICACIÓN.  
ARTÍCULO 6. MANEJO DE CORRESPONDENCIA FÍSICA.  
ARTÍCULO 7. USO DE CUENTAS INSTITUCIONALES.  
ARTÍCULO 8. USO DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL.

ARTÍCULO 9. REDES SOCIALES.  
ARTÍCULO 10. ASISTENCIA A EVENTOS.  
ARTÍCULO 11. COMUNICACIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA.

### **CAPÍTULO III COMUNICACIÓN INTERNA**

ARTÍCULO 12. DEFINICIÓN.  
ARTÍCULO 13. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.

### **CAPÍTULO IV COMUNICACIÓN EXTERNA**

ARTÍCULO 14. DEFINICIÓN.  
ARTÍCULO 15. CLASES DE COMUNICACIÓN EXTERNA.

### **CAPÍTULO V TÉRMINOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES Y GENERACIÓN DE DEMÁS COMUNICACIONES EXTERNAS.**

ARTÍCULO 16. RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.  
ARTÍCULO 17. RESPUESTA A SOLICITUDES EN PARTICULAR SOBRE ESTADO DE TRÁMITE DOCUMENTAL.  
ARTÍCULO 18. RESPUESTA A CONSULTAS.  
ARTÍCULO 19. OPORTUNIDAD DE LAS COMUNICACIONES MASIVAS Y PUBLICACIONES.

- ARTÍCULO 20. RESPUESTA A FORMULACIÓN DE QUEJA ANTE EL TRIBUNAL DE ÉTICA PROFESIONAL.
- ARTÍCULO 21. PUBLICACIÓN DE SANCIONES ÉTICO DISCIPLINARIAS.

## **CAPITULO VI**

### **MANUAL DE ESTILO E IDENTIDAD VISUAL Y NORMAS TÉCNICAS DE LAS COMUNICACIONES**

- ARTÍCULO 22. INSERTO MANUAL DE ESTILO E IDENTIDAD VISUAL INSTITUCIONAL
- ARTÍCULO 23. INSERTO NORMAS TÉCNICAS DE LAS COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

## **CAPITULO VII**

### **DISPOSICIONES FINALES**

- ARTÍCULO 24. ENTRADA EN VIGENCIA Y CONCORDANCIAS.

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES**

**ARTÍCULO 2. DEFINICIONES.** Entiéndase por gestión de comunicación toda actividad del Consejo Profesional encaminada a la difusión particular o masiva de información por medio físico, electrónico, escrito o verbal, de interés en el ejercicio profesional de las ciencias pecuarias.

Para efectos del presente acuerdo, se define el sentido de las siguientes expresiones:

- **Aplicativo para trámites.** Herramienta on line para el acceso a la información y proceso de solicitud de trámites con el Consejo profesional.
- **Capacitación virtual.** Actividad de instrucción sobre tema en particular, ministrada por persona ilustrada empleando plataforma de interactividad mediante el uso de internet.
- **Información puesta al público.** Referente a aquella información no restringida con acceso a consulta.
- **Protección de datos.** Desarrollo de los artículos 15<sup>1</sup> y 20<sup>2</sup> de la Constitución, materia regulada por la Ley 1581 de 2012 “Por medio de la cual se dictan disposiciones sobre la protección de datos personales”
- **Trámites on line:** Alude todos aquellos requerimientos que emanen del sitio web oficial de la entidad.

**ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.** De conformidad con el manual de funciones del Consejo Profesional, el manejo de la información está sometido a cláusula de reserva y buen uso interno, de

---

<sup>1</sup> CPN. **ARTICULO 15.** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

<sup>2</sup> CPN. **ARTICULO 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

manera que cada actividad –en concordancia con el sistema interno que acredita a la entidad alta calidad- debe regirse por los siguientes principios:

- **Accesibilidad:** Compromiso de seguridad en los canales de comunicación, de atención y seguimiento a los mismos.
- **Oportunidad:** Comunicaciones útiles, con posibilidad de causar efecto, en respeto de términos.
- **Prudencia:** Remisión de información acorde con lo solicitado, funciones de la entidad, lenguaje apropiado y claridad de lo informado.
- **Responsabilidad:** Garantía de identificación de la proveniencia de toda comunicación de la entidad.
- **Utilidad:** Actividades informativas encaminadas al desarrollo de funciones legales de la entidad.
- **Verificación:** Entrega de información veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**ARTÍCULO 4. ACCESIBILIDAD Y FIDELIDAD DE LA INFORMACIÓN.** El Consejo Profesional debe garantizar a sus usuarios que la información que emana de la entidad corresponde con la realidad del asunto, que todo dato informado ha sido verificado y actualizado. En el caso de información puesta al público, debe garantizarse la accesibilidad a los usuarios en medios de idoneidad de consulta.

Toda comunicación, respuesta, publicación o similar, exige del Consejo profesional y de cada uno de sus funcionarios la observancia a la Ley 1581 de 2012, sin excepción.

## **CAPITULO II**

### **CANALES DE COMUNICACIÓN**

**ARTÍCULO 5. CANALES DE COMUNICACIÓN.** El Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia tiene sede principal en la ciudad de Bogotá, con nomenclatura puesta al público donde se recibe de manera física la correspondencia, tiene habilitadas cuentas institucionales por servicios y funcionario encargado, adicionalmente cuenta con canal de comunicación electrónica por medio de página web institucional. Todos los medios enunciados se identifican con dominio de la entidad, conforme manual de estilo e identidad visual, e insertos sobre normas técnicas.

Los precitados medios resultan válidos para el acceso de usuarios y se entiende que la respuesta de la entidad deberá darse por el mismo medio de solicitud o aquel que el solicitante señale de manera precisa.

De la observancia del buen uso de los canales de comunicación se hará seguimiento conforme lo consignado en reglamento interno de trabajo.

**Parágrafo único:** Para efectos de comunicación interna se entienden válidos los medios impresos y comunicación electrónica mediante el uso de cuentas institucionales.

**ARTÍCULO 6. MANEJO DE CORRESPONDENCIA FÍSICA.** Toda comunicación recibida o enviada del Consejo Profesional será registrada en planilla facilitativa que incluirá consecutivo de radicado, fecha y hora de la radicación y reseña del asunto general tratado.

**ARTÍCULO 7. USO DE CUENTAS INSTITUCIONALES.** El Consejo Profesional conservará en todo momento y a potestad, el control y vigilancia respecto del uso de cada una de las cuentas institucionales, velando porque las mismas se empleen de manera exclusiva en el desarrollo de las funciones de la entidad.

Será causa de seguimiento interno laboral cualquier uso diferente de dichas cuentas.

**ARTÍCULO 8. USO DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL.** El Consejo Profesional es responsable de la administración y buen uso del sitio web institucional de dominio: [www.consejoprofesionalmvz.gov.co](http://www.consejoprofesionalmvz.gov.co), herramienta de interactividad generada con medidas de control y seguridad para la prestación de un servicio confiable en la mitigación de fallas o ataques externos, pero sin que se pueda asegurar su absoluta solidez respecto de las situaciones enunciadas.

**ARTÍCULO 9. REDES SOCIALES.** El Consejo Profesional administrará el contenido de la información puesta al público en las diversas redes sociales (FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, YOUTUBE) buscando interactividad con el gremio y usuarios, aprovechando la extensión de tales herramientas, sin embargo, por efectos de seguridad, toda consulta o requerimiento por estos medios deberá elevarse por medio de canal oficial para que sea absuelta desde una cuenta institucional de la entidad.

En toda participación en este tipo de espacios virtuales, mediará el desarrollo de las funciones legales de la entidad. La prudencia, coherencia y verificación de la información será responsabilidad del encargado de la publicación, actividades ESTARÁN sujetas a control interno disciplinario.

**ARTÍCULO 10. ASISTENCIA A EVENTOS.** Para efectos de asistencia a eventos donde se desarrollen actividades de comunicación y/o capacitación sobre las funciones de la entidad, mediará en todo caso invitación de quien organice el evento, con mínimo 15 días de antelación a la fecha del evento, donde se especifique: público asistente, aproximación numérica de asistentes, descripción del espacio asignado y remisión del programa oficial del evento.

**ARTÍCULO 11. COMUNICACIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA.** Para efectos de información verbal es política de la entidad guardar los valores institucionales, así como, los principios enunciados en el presente reglamento. No obstante lo anterior, en todos los casos se buscará dejar constancia de la información brindada, bien mediante la entrega de herramientas facilitativas de la información como plegables, escritos, correos, constancias y de manera especial se tratará solo por medios escritos aquellas situaciones de especial tratamiento como solicitudes reiterativas, eventuales discrepancias de los usuarios, lasitud en respuestas y todas las demás que por la necesidad de seguimiento así lo ameriten.

### **CAPÍTULO III** **COMUNICACIÓN INTERNA**

**ARTÍCULO 12. DEFINICIÓN.** Se tiene por comunicación interna aquella que, con fines de organización institucional, emana de y hacia funcionarios de la entidad y que, empleando cualquier canal de trasmisión de información, guarda la característica de generar efectos en particular y al interior de la entidad.

**ARTÍCULO 13. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.** Toda comunicación institucional deberá contener de manera precisa funcionario responsable del asunto tratado y situación clara sobre la que se requiere. La respuesta para este tipo de comunicaciones deberá suceder en un término no superior a 24 horas y en caso de tratarse de remisión de consulta propia de comunicación externa la responsabilidad de su respuesta se trasladará al remitente, siempre que este cumpla con la competencia funcional para dar el respectivo trámite.

## **CAPÍTULO IV**

### **COMUNICACIÓN EXTERNA**

**ARTÍCULO 14. DEFINICIÓN.** Se tiene por comunicación externa aquella que se origina de manera formal por parte de la entidad y trasmite información a terceros sin vinculación laboral o de servicios con la misma. Puede tener efectos particulares o generales empleando el canal de transmisión de información más apropiado según el objeto perseguido.

**ARTÍCULO 15. CLASES DE COMUNICACIÓN EXTERNA.** En razón del asunto de la información, las

- **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.** En todos los casos se tiene como solicitud de información, por demandar gestión de la entidad para brindar respuesta al usuario. Hace referencia a situaciones propias de la prestación de servicios de la entidad.
- **SOLICITUDES EN PARTICULAR SOBRE ESTADO DE TRÁMITE DOCUMENTAL.** Corresponde a una solicitud de información especial en razón a que su verificación recae en los trámites de expedición documental de la entidad.
- **CONSULTAS.** Hace referencia a cuestionamientos cuya respuesta requiere de consideración, concepto, análisis o conocimiento sobre tema en particular.
- **COMUNICACIONES MASIVAS.** Modalidad mediante la cual se comparte la misma información mediante canal institucional a multiplicidad de personas.

- **PUBLICACIONES.** Información puesta al público mediante canal de comunicación más apropiado, de libre acceso y consulta.
- **FORMULACIÓN DE QUEJA ANTE EL TRIBUNAL DE ÉTICA PROFESIONAL.** Referencia aquellas solicitudes de investigación en aplicación de la Ley 576 de 2000 por presuntas irregularidades en el ejercicio profesional de la medicina veterinaria y/o de la zootecnia.
- **PUBLICACIÓN DE SANCIONES ÉTICO DISCIPLINARIAS.** Incluye comunicación masiva sobre la imposición de la sanción, de conformidad con el artículo 135 de la Ley 576 de 2000, a Asociaciones, Universidades y entidades administrativas con competencia relacionada con el ejercicio de la medicina veterinaria y/o de la zootecnia. En el mismo sentido, involucra publicación de la sanción en medio disponible de consulta al público.

## **CAPÍTULO V**

### **TÉRMINOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES Y GENERACIÓN DE DEMÁS COMUNICACIONES EXTERNAS.**

**ARTÍCULO 16. RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.** El Consejo profesional garantiza la respuesta oportuna y verificada a todo requerimiento de los usuarios por medio de los distintos canales de comunicación a disposición, en observancia de las restricciones legales, deslindándose de responsabilidad respecto del uso que haga de dicha información el usuario, pero advirtiendo en todo caso el tipo de información otorgada y las restricciones a que haya lugar.

El tiempo máximo de respuesta sobre este tipo de solicitudes será máximo de 15 días hábiles a partir de la radicación, término en el cual se dará respuesta de fondo sobre el asunto o se indicarán eventualidades que hacen necesario prorrogar por una única vez el término inicialmente dispuesto.

**ARTÍCULO 17. RESPUESTA A SOLICITUDES EN PARTICULAR SOBRE ESTADO DE TRÁMITE DOCUMENTAL.** Tanto la plataforma para acceso a servicios on line de la entidad, como aquellos trámites que se realicen de manera física o empleando cualquier otro canal de comunicación oficial de la entidad, debe contar con respuesta al usuario, de manera preliminar sobre el proceso para acceder a dichos servicios, los requisitos, y la viabilidad del trámite solicitado.

Todo requerimiento relativo a servicio de trámites, debe tener una respuesta, siquiera preliminar, en un tiempo máximo de 5 días hábiles.

Ningún trámite adelantado por cualquiera de los canales de comunicación del Consejo Profesional podrá exceder el tiempo límite de 15 días hábiles sin que medie respuesta de fondo o satisfacción del servicio requerido; toda excepción deberá justificarse y contar con seguimiento de parte de la Secretaría Ejecutiva.

**ARTÍCULO 18. RESPUESTA A CONSULTAS.** Tratándose de asuntos que requieren manifestación de soporte sobre situaciones o aspectos determinados, el tiempo estimado de respuesta a este tipo de solicitudes es de 15 días hábiles y en caso de observarse la necesidad de emplear más tiempo para brindar respuesta se ampliará dicho término por una sola vez previa comunicación al consultante.

**ARTÍCULO 19. OPORTUNIDAD DE LAS COMUNICACIONES MASIVAS Y PUBLICACIONES.** Los contenidos que pretendan publicitarse para ofertar servicios de la entidad deben garantizar el tiempo de acceso a los mismos, el cual no podrá ser inferior a dos semanas anteriores al evento, actividad, servicio, capacitación o cualquier otro a publicitar.

Para efectos de difusión de información de interés que pretenda compartir el Consejo profesional se emplearán cuentas institucionales. La información a compartir deberá contar con previa aprobación de la Secretaría Ejecutiva.

**ARTÍCULO 20. RESPUESTA A FORMULACIÓN DE QUEJA ANTE EL TRIBUNAL DE ÉTICA PROFESIONAL.** Para el caso de la interposición de quejas del Tribunal de ética, deberá mediar respuesta preliminar al usuario en un término de máximo 5 días hábiles, advirtiendo sobre la admisión o inadmisión de la queja, las etapas procesales y eventuales remisiones.

**ARTÍCULO 21. PUBLICACIÓN DE SANCIONES ÉTICO DISCIPLINARIAS.** El Consejo verificará que la publicación y envío masivo de información relativa a la imposición de sanciones se haga dentro de los tres días hábiles siguientes a la comunicación que sobre la ejecutoria remita el Tribunal de Ética, sin que el antecedente exceda en ningún caso los cinco años de permanencia en resultados de consulta institucional.

## **CAPITULO VI**

### **MANUAL DE ESTILO E IDENTIDAD VISUAL Y NORMAS TÉCNICAS DE LAS COMUNICACIONES**

**ARTÍCULO 22. INSERTO MANUAL DE ESTILO E IDENTIDAD VISUAL INSTITUCIONAL.** Para efectos de toda comunicación institucional, canales o herramientas de comunicación y en general pronunciamiento o inclusión del Consejo Profesional como entidad participante, organizadora o vinculada, téngase el uso de imagen y estilo institucional, conforme inserto de normas de diseño y directrices de uso, en concordancia de lo dispuesto en manual de cofinanciación de proyectos o acciones relacionadas con las funciones del Consejo Profesional.

Consecuencia de lo anterior, entiéndase incorporado el citado inserto y adjudicada la propiedad sobre los productos allí precisados, de uso privativo de la entidad y de manejo sujeto a vigilancia.

**ARTÍCULO 23. INSERTO NORMAS TÉCNICAS DE LAS COMUNICACIONES INSTITUCIONALES.** Incorpórese inserto de normas técnicas relacionadas con redacción, presentación, ortografía, puntuación y demás precisiones de idoneidad para efectos de comunicaciones institucionales.

## **CAPITULO VII**

### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 24. ENTRADA EN VIGENCIA Y CONCORDANCIAS.** El presente Acuerdo rige a partir de su comunicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, resultando concordante y aplicable en lo que respecta a Manual de cofinanciación de proyectos, manual de contratación interna y reglamento interno de trabajo.

## **COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá, D. C., a los 28 días del mes de diciembre de dos mil quince (2015).

**RAMÓN CORREA NIETO**  
Presidente

**HÉCTOR FABIO VALENCIA RÍOS**  
Secretario