

		<b>CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>			CODIGO: 003-CA-GC-V07
					VERSION: 07
					VIGENCIA: 24-06-2024
					PÁGINA: 1 DE 1
<b>CLASIFICACIÓN</b>	PROCESO ESTRATEGICO				
<b>PROCESO</b>	GESTION COMUNICACIONES				
<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer el posicionamiento institucional mediante estrategias de comunicación interna y externa				
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la solicitud por parte de los líderes de proceso y termina con la difusión y publicación de la comunicación Institucional				
<b>RESPONSABLE</b>	LIDER COMUNICACIONES				
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>PARTES INTERESADAS</b>	
<b>PLANEAR</b>					
Planeación estratégica	Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Plan de Desarrollo Institucional, normativa legal vigente y normativa institucional.	Planificar el proceso de gestión de comunicaciones, identificar responsable(s) y autoridad(es), secuencia, cambios e interacción del proceso. Definir métodos, indicadores y objetivos, elaborar un plan de acción.	Caracterización del Proceso, plan de acción, Planificación y análisis del cambio.	Gestión comunicaciones	
Todos los procesos	Referentes teóricos sobre comunicación organizacional, procesos de comunicación interna, planes, programas, proyectos institucionales	Elaborar el manual de comunicación institucional	Manual de comunicación institucional elaborado y aprobado	Todos los procesos y Comunidad Académica	
Todos los procesos	Información a comunicar s	Planificar acciones de divulgación con los medios de comunicación, así como la información institucional que debe ser comunicada tanto interna como externamente.	Sistemas de información y comunicación según requerimientos.	Todos los procesos	
Planeación estratégica	Contexto estratégico, Política de administración del riesgo.	Identificar los riesgos que puedan afectar el logro del objetivo del proceso.	Riesgos identificados	Gestión comunicaciones	
Gestión Humana. Ministerio de trabajo y seguridad y protección social.	Normatividad legal vigente en materia de Salud y Seguridad en el trabajo. Política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo.	Apoyar en la identificación de los peligros que afecten la seguridad y salud en el trabajo	Matriz de peligros y riesgos del proceso.	Gestión de Calidad Gestión Humana	
<b>HACER</b>					
Todos los procesos	Procesos de comunicación interna, planes, programas, proyectos institucionales	Establecer y ejecutar el Plan de Comunicación Institucional	Planes de comunicación institucional elaborados	Todos los procesos y Comunidad Académica	
Consejo Directivo, Consejo Académico. Actos Administrativos, Dependencias, Alta dirección y procesos	Consejo Directivo, Consejo Académico y Planeación estratégica	Comunicar las decisiones y directrices de los consejos directivo, académico, la alta dirección y demás procesos	Acuerdos y resoluciones	Todos los procesos, Comunidad Académica y partes interesadas	
Todos los procesos	Consejo Directivo, Consejo Académico, Dependencias, Alta dirección y procesos	Divulgar y comunicar los planes, programas y proyectos institucionales a través de los medios de comunicación Internos y Externos y redes sociales.	Comunicados de Prensa, Boletines Informativos, revistas, periódico institucional, Correo Institucional, carteleras, redes sociales, entre otros	Comunidad Académica Medios de comunicación Com unidad en general y partes interesadas.	
Todos los procesos	Solicitudes para la creación y divulgación de productos comunicacionales alusivos a eventos e información de interés para la comunidad. Solicitud a la dependencia de Comunicaciones	Proyectar, producir, revisar y/o aprobar el contenido y formato de los productos de comunicación interna y externa.	Productos comunicacionales de divulgación interna y/o externa. Publicaciones en página web y demás medios institucionales	Todos los procesos Comunidad Institucional	
Gestión comunicaciones	Asignación de responsabilidades para la atención de las solicitudes recibidas. Correo electrónico de asignación	Creación de las piezas comunicacionales, tales como piezas de texto, gráficas y/o audiovisuales, entre otras, de acuerdo a las solicitudes y asesorías brindadas al solicitante	Piezas de texto Piezas gráficas Piezas audiovisuales.	Todos los procesos Comunidad Institucional	
<b>VERIFICAR</b>					
Todos los procesos	Comunicaciones internas y/o externas.	Verificar la adecuada gestión de los medios de comunicación institucionales.	Correos electrónicos..	Todos los procesos	
Todos los procesos y Sociedad Civil	Servicios de comunicaciones prestados. Piezas gráficas, audiovisuales, noticias, contenidos	Verificar el cumplimiento y la satisfacción de todos los productos de comunicación (Productos impresos, audiovisuales y virtuales).	Encuesta de Satisfacción.	Planeación estratégica	
Planeación estratégica.	Plan de Acción Fuente del Indicador Mapa de Riesgos Contexto Estratégico	Verificar resultados del proceso: Cumplimiento del plan de acción, de Indicadores, controles para mitigar Riesgos y Acciones para maximizar Oportunidades, Eficacia de las acciones desarrolladas.	Informe de Gestión Reportes de medición Seguimiento al plan de Acción y plan de mejoramiento	Planeación estratégica Control Interno Gestión de la calidad. Gestión de comunicaciones	
<b>ACTUAR</b>					
Planeación estratégica Gestión de Calidad Control Interno Ente Gubernamentales Ente Certificador Gestión tecnológica y comunicaciones.	Resultados de auditorías internas y externas Informe de Autoevaluación Resultados de Plan de Acción Informes de entes Gubernamentales Reporte de medición y análisis de indicadores Informe revisión por la Dirección	Formular e implementar planes de mejoramiento, acciones correctivas y de mejora resultantes de las actividades de control, seguimiento y evaluación del proceso	Planes de Mejoramiento	Control Interno Gestión de la Calidad Sociedad Civil	
<b>RECURSOS</b>			<b>REQUISITOS NORMATIVOS</b>		
<b>TIPO DE RECURSOS</b>	<b>RECURSOS</b>	Ley 872 del 2003 Decreto 1599 de 2005 Decreto 249/2004 Artículo 32 de la ley 489 de 1998 Ley 87 de 1993, artículo 4 Ley 594 de 2000 Documento Conpes 3072 del 2000 Directiva presidencial del 2000 Constitución Política Artículo 344 Ley 152 de 1994 Ley 30 de 1992 Ley 80 de 1993 y reformada por la Ley 1150 de 2007 Decreto 066, Decreto 2474 de 2008. Ley 872 de 2003 Por la cual se aprueba la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad al sector público.			
Talento Humano	Lider de comunicación y equipo de apoyo	<b>ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015</b> 9.1.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 6. Planificación 7. Apoyo 9.1.2 Satisfacción del cliente 7.4 Comunicación 7.5.3 Control de la información documentada 10. Mejora 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 5.1.2 Enfoque al cliente 7.1.1 Generalidades 7.1 Recursos 10.1 Generalidades 5. Liderazgo 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 9.1.3 Analisis y evaluación 10.2 No conformidad y acción correctiva (incluye los numerales 10.2.1 y 10.2.2) 9. Evaluación del desempeño 7.5.1 Generalidades 7.5 Información documentada			
Infraestructura y Otros Recursos	Equipo de Cómputo Herramientas Tecnológicas Impresora, escáner	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	

Ambiente de Trabajo	Condiciones de iluminación y temperatura adecuadas.	Ver cuadro de Indicadores por Objetivos de Calidad	Ver Mapa de Riesgos.	Condiciones de iluminación y temperatura adecuadas
Conocimientos	Comunicación interna/organizacional Conocimiento en diseño gráfico Administración y desarrollo de sitios web Conocimientos en comunicación audiovisual Operación y manejo de redes sociales Redacción de contenidos Protocolo Estrategias de comunicación y mercadeo Servicio al cliente			

**CONTROL DE VERSIONES**

Fecha	Descripción
2/10/2008	Versión 1: Ajuste total a la configuración de los procesos y al documento, en su formato y contenido
7/05/2012	Versión 2: Ajuste total a la configuración de los procesos y al documento, en su formato y contenido
28/11/2014	Versión 3: Se modificaron los parámetros de Control
5/02/2020	Versión 4: Se modificó el encabezado, el cuadro del revisado y aprobado y codificación
4/04/2020	Versión 5: Encabezado (código, fecha, responsable), (elaborado, revisado y aprobado), Control de Cambios (versión, fecha, descripción del cambio) y Responsables
30/07/2023	Versión 6: Actualización de actividades, objetivo, alcance, formato
24/06/2024	Versión 7: Actualización cambios de nombre de proceso - Direccionamiento estratégico a Planeación estratégica; Gestión talento humano a Gestión humana

Elabora	Revisa	Aprueba
Javier Aguirre	Karen Corredor	Comité Institucional de Control Interno
Lider Comunicaciones	Contratista - Calidad	