

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-CPU-01
			Versión: 01
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Profesionales de Comunicaciones y Ayudas Educativas	Fecha de Aprobación: Noviembre de 2016
			Página 1 de 3

COPIA CONTROLADA

Objetivo: Desarrollar estrategias dirigidas a los diferentes públicos de interés, con el fin de comunicar, informar y promocionar los servicios institucionales y apoyar la producción de contenidos educativos para el cumplimiento de la misión institucional.

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Entes de legislación, regulación y control MEN-CNA ICONTEC 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente Lineamientos del MEN-CNA Normas ISO 9000 	Planear	1. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> Normograma externo Matriz de requisitos MEN-CNA 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Autoevaluación y Mejoramiento Continuo
<ul style="list-style-type: none"> Públicos de interés Procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Información interna y externa 		2. Realizar un análisis de la comunicación y medios institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico de comunicac y medios institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional
<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico de comunicaciones Plan de Desarrollo 		3. Elaborar el Plan Estratégico de Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estraté de Comunic Acto administrativo de adopción 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Procesos del SIG Públicos de interés
<ul style="list-style-type: none"> Consejo Directivo Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Estatuto General Plan Estraté de Comunic Directrices rectorales 		4. Definir políticas de comunicación pública.	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de comunicación pública. Procedimientos document 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Gestión Documental Procesos del SIG Públicos de interés
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Normograma Externo Directrices rectorales 		5. Definir el Sistema de Atención al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Atención al Ciudadano. Acto admtivo de adopción. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Procesos del SIG Públicos de interés
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional Gestión Contractual Procesos del SIG Públicos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices rectorales Recursos disponibles Necesidades del mercado Necesidades de mercadeo 		6. Elaborar Estudio de Mercado y Plan de Mercadeo.	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de Mercado Plan de Mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional Procesos del SIG Públicos de interés
<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices de planeación Plan de comunicación Plan de mercadeo 		7. Elaborar el Plan de Acción.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de plan de Acción 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices para el plan de adquisiciones 		8. Solicitar recursos para la gestión	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición de Bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de comunicación pública Acto administrativo de adopción 	Hacer	9. Socializar y difundir políticas de comunicación pública.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de socialización y difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc. Planeación Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción aprobado 		10. Ejecutar el Plan de Acción	<ul style="list-style-type: none"> Actividades ejecutadas 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional Evaluación Independient

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Profesional de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Profesionales de Comunicaciones y Ayudas Educativas
Firma:	Firma:

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-CPU-01
			Versión: 01
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Profesionales de Comunicaciones y Ayudas Educativas	Fecha de Aprobación: Noviembre de 2016
			Página 2 de 3

COPIA CONTROLADA

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Adquisiciones Gestión Contractual Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos disponibles Plan estratégico aprobado 	Hacer	11. Ejecutar el Plan Estratégico de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución mensual Informe semestral de ejecución 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Gestión de Adquisiciones Gestión Contractual 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mercadeo aprobado Recursos disponibles 		12. Ejecutar el Plan de Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución mensual Informe semestral de ejecución 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de necesidades 		13. Atender necesidades de comunicación y medios institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> Productos comunicación y de ayudas educativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG
<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de apoyo a eventos institucionales 		14. Brindar apoyo a eventos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Agenda de eventos Portafolio de eventos 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG
<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Información de públicos de interés 		15. Evaluar la eficacia de las comunicaciones y medios institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Informe de eficacia de las comunicaciones internas y externas 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Partes interesadas
<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y Mejoramiento Continuo 	<ul style="list-style-type: none"> PQRSDF reportadas 		16. Atender las PQRSDF	<ul style="list-style-type: none"> Registros de la atención de PQRSDF 	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y Mejoramiento Continuo 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de requisitos MEN-CNA 		17. Realizar la autoevaluación acorde a los lineamientos del MEN-CNA	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso Informes según Matriz de requisitos MEN-CNA 	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y Mejoramiento Continuo
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Docencia Partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de informes 	18. Elaborar informes de gestión	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Docencia Partes interesadas 	
	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores calculados Informes de gestión 	Verificar	19. Realizar seguimiento y medición al proceso; estadísticas, indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> Acta de reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Evaluación Independ. Autoevaluación y MC Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos 		20. Monitorear y evaluar los riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento a riesgos Acta de reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Evaluación Independ. Autoevaluación y MC Entes externos

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Profesional de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Profesionales de Comunicaciones y Ayudas Educativas
Firma:	Firma:

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-CPU-01
			Versión: 01
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Profesionales de Comunicaciones y Ayudas Educativas	Fecha de Aprobación: Noviembre de 2016
			Página 3 de 3

COPIA CONTROLADA

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Independ. Autoevaluación y MC Entes externos 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditorías 	Verificar	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Evaluación Independ. Autoevaluación y MC Entes externos
	<ul style="list-style-type: none"> Actividades de ejecución del plan de acción 		<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación del plan de acción Acta d reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional Evaluación Independient Gestión del Talento Hum Autoevaluación y MC Entes externos
	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución del plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso 		<ul style="list-style-type: none"> Informe de cumplimiento al plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independient Entes externos
	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de mejoramiento (Actas de reunión) 	Actuar	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Evaluación Independ. Mejoramiento Continuo Entes externos

Recursos	Documentos Internos	Documentos Externos (Normograma)
<p>Infraestructura: Oficinas dotadas de HW y SW, Equipos de Oficina, Comunicaciones y TIC, Transporte.</p> <p>Humanos: P.U. de Comunicaciones, Auxiliares y Equipo de Apoyo.</p> <p>Ambiente de Trabajo: Fuera de ruido, Iluminación y temperatura adecuada.</p>	<p>Comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> PR: Servicios de Publicaciones. PR: Publicación de Información Institucional. PR: Evaluación de la Eficacia de las Comunicaciones. PR: Actualización de Contenidos en la Web. PR: Organización y Protocolo de Grados TdeA <p>Ayudas Educativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> PR: Inducción al Personal de Apoyo Técnico. PR: Cubrimiento Logístico de Eventos Internos. PR: Control y Seguimiento de Equipos de Audio y Video. PR: Producción de Campaña de Medios. PR: Encuesta de Percepción de Ayudas Educativas. PR: Creación de Programas Radiales PR: Préstamo y Reserva de Aulas y Equipos de Ayudas Educat. PR: Alistamiento y Apoyo Técnico. PR: Producción de Contenidos Audiovisuales Educativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política Colombiana. Ley 603 de 2000 Ley 222 de 1995 Ley 23 de 1982 (Derechos de Autor) Ver Normograma Externo

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Profesional de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Profesionales de Comunicaciones y Ayudas Educativas
Firma:	Firma: