

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		Código: FO-CPU-01
			Versión: 01
	<b>Proceso:</b> Comunicación Pública	<b>Responsable:</b> 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	Cientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de legislación, regulación y control</li> <li>MEN-CNA</li> <li>ICONTEC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Lineamientos del MEN-CNA</li> <li>Normas ISO 9000</li> </ul>	<b>Planear</b>	1. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma externo</li> <li>Matriz de requisitos MEN-CNA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> <li>Autoevaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Públicos de interés</li> <li>Procesos del SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información interna y externa</li> </ul>		2. Realizar un análisis de la comunicación y medios institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico de comunicac y medios institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico de comunicaciones</li> <li>Plan de Desarrollo</li> </ul>		3. Elaborar el Plan Estratégico de Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estraté de Comunic</li> <li>Acto administrativo de adopción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Procesos del SIG</li> <li>Públicos de interés</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo Directivo</li> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estatuto General</li> <li>Plan Estraté de Comunic</li> <li>Directrices rectorales</li> </ul>		4. Definir políticas de comunicación pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de comunicación pública.</li> <li>Procedimientos document</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Gestión Documental</li> <li>Procesos del SIG</li> <li>Públicos de interés</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Documental</li> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma Externo</li> <li>Directrices rectorales</li> </ul>		5. Definir el Sistema de Atención al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Atención al Ciudadano.</li> <li>Acto admtivo de adopción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Procesos del SIG</li> <li>Públicos de interés</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Procesos del SIG</li> <li>Públicos de interés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices rectorales</li> <li>Recursos disponibles</li> <li>Necesidades del mercado</li> <li>Necesidades de mercadeo</li> </ul>		6. Elaborar Estudio de Mercado y Plan de Mercadeo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de Mercado</li> <li>Plan de Mercadeo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> <li>Procesos del SIG</li> <li>Públicos de interés</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Institucional</li> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices de planeación</li> <li>Plan de comunicación</li> <li>Plan de mercadeo</li> </ul>		7. Elaborar el Plan de Acción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de plan de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Institucional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Adquisiciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices para el plan de adquisiciones</li> </ul>		8. Solicitar recursos para la gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición de Bienes y Servicios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> <li>Gestión Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de comunicación pública</li> <li>Acto administrativo de adopción</li> </ul>	<b>Hacer</b>	9. Socializar y difundir políticas de comunicación pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de socialización y difusión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> <li>Entes externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc.</li> <li>Planeación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción aprobado</li> </ul>		10. Ejecutar el Plan de Acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades ejecutadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Institucional</li> <li>Evaluación Independient</li> </ul>

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

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		Código: FO-CPU-01
			Versión: 01
	<b>Proceso:</b> Comunicación Pública	<b>Responsable:</b> 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"> <li>Gestión de Adquisiciones</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos disponibles</li> <li>Plan estratégico aprobado</li> </ul>	<b>Hacer</b>	11. Ejecutar el Plan Estratégico de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de ejecución mensual</li> <li>Informe semestral de ejecución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> <li>Entes externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Gestión de Adquisiciones</li> <li>Gestión Contractual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mercadeo aprobado</li> <li>Recursos disponibles</li> </ul>		12. Ejecutar el Plan de Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de ejecución mensual</li> <li>Informe semestral de ejecución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> <li>Entes externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de necesidades</li> </ul>		13. Atender necesidades de comunicación y medios institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productos comunicación y de ayudas educativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de apoyo a eventos institucionales</li> </ul>		14. Brindar apoyo a eventos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda de eventos</li> <li>Portafolio de eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información de públicos de interés</li> </ul>		15. Evaluar la eficacia de las comunicaciones y medios institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de eficacia de las comunicaciones internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSDF reportadas</li> </ul>		16. Atender las PQRSDF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de la atención de PQRSDF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de requisitos MEN-CNA</li> </ul>		17. Realizar la autoevaluación acorde a los lineamientos del MEN-CNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso</li> <li>Informes según Matriz de requisitos MEN-CNA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y Mejoramiento Continuo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Docencia</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de informes</li> </ul>	18. Elaborar informes de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Docencia</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores calculados</li> <li>Informes de gestión</li> </ul>	<b>Verificar</b>	19. Realizar seguimiento y medición al proceso; estadísticas, indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Evaluación Independ.</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Entes externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de riesgos</li> </ul>		20. Monitorear y evaluar los riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento a riesgos</li> <li>Acta de reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Evaluación Independ.</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Entes externos</li> </ul>

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

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		Código: FO-CPU-01
			Versión: 01
	<b>Proceso:</b> Comunicación Pública	<b>Responsable:</b> 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"> <li>Evaluación Independ.</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Entes externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de auditorías</li> </ul>	<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Evaluación Independ.</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Entes externos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de ejecución del plan de acción</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de evaluación del plan de acción</li> <li>Acta d reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Institucional</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Gestión del Talento Hum</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Entes externos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de ejecución del plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cumplimiento al plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Autoevaluación y MC</li> <li>Evaluación Independient</li> <li>Entes externos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas de mejoramiento (Actas de reunión)</li> </ul>	<b>Actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correcciones</li> <li>Acciones Correctivas</li> <li>Acciones Preventivas</li> <li>Acciones de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Evaluación Independ.</li> <li>Mejoramiento Continuo</li> <li>Entes externos</li> </ul>

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

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