	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-CPU-01
			Versión: 04
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Profesionales de Comunicaciones y Ayudas Educativas	Fecha de Aprobación:
			Página 1 de 4

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

Objetivo: Difundir y transmitir información dirigida a los diferentes públicos de interés, para dinamizar la misión y objetivos institucionales.

4. Ciclo PHVA. (Enfoque de Procesos)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Entes de legislación, regulación y control. MEN, CESU y CNA ICONTEC 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente Lineamientos para la Educación Superior. Normas ISO 9000 	1. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> Normograma externo Matriz de requisitos para la Acreditación Institucional. Req. ISO 9001 aplicables 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental Autoevaluación y Mejoramiento Continuo
<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo 	2. Elaborar el Plan de Acción de Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción de Comunicaciones 	<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 Estratégico de Comunicaciones Directrices rectorales 	3. Definir políticas de comunicación pública.	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de comunicación pública. Procedimientos documentados 	<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 	4. Definir el Sistema de Atención al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Atención al Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Procesos del SIG Públicos de interés
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices para el plan de adquisiciones 	5. 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

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Coordinador de Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Profesionales de Comunicaciones y Coordinador del Centro de Producción y Medios
Firma:	Firma:



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: FO-CPU-01

Versión: 04

Proceso:
Comunicación Pública

Responsable: Profesionales de
Comunicaciones y Ayudas Educativas

Fecha de Aprobación:

Página 2 de 4

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

Objetivo: Difundir y transmitir información dirigida a los diferentes públicos de interés, para dinamizar la misión y objetivos institucionales

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de comunicación pública 	Hacer	6. Publicar 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 		7. Ejecutar el Plan de Acción.	<ul style="list-style-type: none"> Actividades ejecutadas 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional Evaluación Independient
<ul style="list-style-type: none"> Procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de necesidades 		8. 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 		9. 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"> PQRSDF reportadas 		10. Brindar servicio al ciudadano y atender las PQRSDF.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de la atención y de PQRSDF. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Independient Entes externos
<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y Mejoramiento Continuo 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de requisitos para la Acreditación Institucional. 		11. Realizar la autoevaluación acorde a los requisitos de la Educación Superior.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso 	<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 		12. Elaborar informes de gestión	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc

Revisado por:


Aprobado por:

Cargo: Coordinador de Aseguramiento de la Calidad

Cargo: Profesionales de Comunicaciones y Coordinador del Centro de Producción y Medios

Firma:

Firma:

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: FO-CPU-01
			Versión: 04
	Proceso: Comunicación Pública	Responsable: Profesionales de Comunicaciones y Ayudas Educativas	Fecha de Aprobación:
			Página 3 de 4

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

Objetivo: Difundir y transmitir información dirigida a los diferentes públicos de interés, para dinamizar la misión y objetivos institucionales.

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores calculados Informes de gestión 	13. 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 Independent Autoevaluación y MC
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos 	14. Monitorear y evaluar los riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a riesgos desde el SGC Acta de reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Evaluación Independent Autoevaluación y MC
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Independ. Autoevaluación y MC Entes externos 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditorías 	15. Analizar los resultados de auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Evaluación Independ. Autoevaluación y MC
	<ul style="list-style-type: none"> Actividades de ejecución del plan de acción 	16. Realizar seguimiento y evaluación al plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del plan de acción Acta de reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional Evaluación Independent Gestión del Talento Hum Autoevaluación y MC
	<ul style="list-style-type: none"> Registro de PQRSDf 	17. Analizar las acciones de atención al ciudadano y PQRSF asociadas al proceso	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación y MC.
	<ul style="list-style-type: none"> Registros de ejecución del plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso 	18. Verificar el plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Instituc Autoevaluación y MC Evaluación Independent
	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de mejoramiento (Actas de reunión) 	19. Tomar acciones de mejoramiento	<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

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Coordinador de Aseguramiento de la Calidad	Cargo: Profesionales de Comunicaciones y Coordinador del Centro de Producción y Medios
Firma:	Firma:



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: FO-CPU-01

Versión: 04

Proceso:
Comunicación Pública

Responsable: Profesionales de
Comunicaciones y Ayudas Educativas

Fecha de Aprobación:

Página 4 de 4

COPIA CONTROLADA

Está prohibida su impresión y reproducción

Objetivo: Difundir y transmitir información dirigida a los diferentes públicos de interés, para dinamizar la misión y objetivos institucionales.

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: Organización y Protocolo de Grados TdeA• PR: Sistema de Atención al Ciudadano• PR: PQRSDF e Informe de Gestión <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 Educativas.• PR: Alistamiento y Apoyo Técnico.• PR: Producción de contenidos audiovisuales educativos.	<ul style="list-style-type: none">• Constitución Política Colombiana. (Art.20)• Ley 603 de 2000 (Derechos de Autor)• Ley 222 de 1995• Ley 23 de 1982 (Derechos de Autor)• Ver Normograma Externo

Revisado por:

Cargo: Coordinador de Aseguramiento de la Calidad

Firma:

Aprobado por:

Cargo: Profesionales de Comunicaciones y Coordinador del
Centro de Producción y Medios

Firma: