

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		Código: FO-CPU-01
			Versión: 04
	<b>Proceso:</b> Comunicación Pública	<b>Responsable:</b> 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"> <li>Entes de legislación, regulación y control.</li> <li>MEN, CESU y CNA</li> <li>ICONTEC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Lineamientos para la Educación Superior.</li> <li>Normas ISO 9000</li> </ul>	1. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma externo</li> <li>Matriz de requisitos para la Acreditación Institucional.</li> <li>Req. ISO 9001 aplicables</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>Procesos del SIG</li> <li>Direccionamiento Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Desarrollo</li> </ul>	2. Elaborar el Plan de Acción de Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción de Comunicaciones</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 Estratégico de Comunicaciones</li> <li>Directrices rectorales</li> </ul>	3. Definir políticas de comunicación pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de comunicación pública.</li> <li>Procedimientos documentados</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>	4. Definir el Sistema de Atención al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Atención al Ciudadano.</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>Gestión de Adquisiciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices para el plan de adquisiciones</li> </ul>	5. 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>

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"> <li>Direccionamiento Institucional</li> <li>Gestión Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de comunicación pública</li> </ul>	<b>Hacer</b>	6. Publicar 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>		7. 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de necesidades</li> </ul>		8. 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>		9. 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>PQRSDF reportadas</li> </ul>		10. Brindar servicio al ciudadano y atender las PQRSDF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de la atención y de PQRSDF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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 para la Acreditación Institucional.</li> </ul>		11. Realizar la autoevaluación acorde a los requisitos de la Educación Superior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso</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>		12. 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> </ul>

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:

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		Código: FO-CPU-01
			Versión: 04
	<b>Proceso:</b> Comunicación Pública	<b>Responsable:</b> 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"> <li>Indicadores calculados</li> <li>Informes de gestión</li> </ul>	13. 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 Independent</li> <li>Autoevaluación y MC</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>	14. Monitorear y evaluar los riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a riesgos desde el SGC</li> <li>Acta de reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Instituc</li> <li>Evaluación Independent</li> <li>Autoevaluación y MC</li> </ul>
<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>	15. Analizar los resultados de auditorías.	<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> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de ejecución del plan de acción</li> </ul>	16. Realizar seguimiento y evaluación al plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del plan de acción</li> <li>Acta de reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación Institucional</li> <li>Evaluación Independent</li> <li>Gestión del Talento Hum</li> <li>Autoevaluación y MC</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de PQRSDf</li> </ul>	17. Analizar las acciones de atención al ciudadano y PQRSF asociadas al proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación y MC.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de ejecución del plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso</li> </ul>	18. Verificar el plan de mejoramiento de autoevaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del 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 Independent</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas de mejoramiento (Actas de reunión)</li> </ul>	19. Tomar acciones de mejoramiento	<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> </ul>

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><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: Organización y Protocolo de Grados TdeA</li><li>• PR: Sistema de Atención al Ciudadano</li><li>• PR: PQRSDF e Informe de Gestión</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 Educativas.</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. (Art.20)</li><li>• Ley 603 de 2000 (Derechos de Autor)</li><li>• Ley 222 de 1995</li><li>• Ley 23 de 1982 (Derechos de Autor)</li><li>• Ver Normograma Externo</li></ul>

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: