

## COPIA NO CONTROLADA


PROCESO	Comunicación Institucional	COD	CI	TIPO DE PROCESO	Estratégico	LIDER DEL PROCESO	Milena Paola Moscarella Almenares Asesora de Comunicaciones
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Diseñar e implementar políticas y estrategias de información y comunicación interna y externas que permitan el fortalecimiento institucional, a través de canales de comunicación e información asertivos con los usuarios y demás partes interesadas, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución.			<b>ALCANCE</b>	Inicia con la formulación del Plan de Acción de comunicación el magen y Protocolo institucional y termina con la implementación y definición de las acciones de mejoramiento de la comunicación y protocolo. Aplica a todos los procesos de la entidad.		
<b>DEPENDENCIAS ASOCIADAS</b>	Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora de Imagen y Protocolo y Oficina de la Emisora Institucional			<b>SERVICIOS</b>	Servicio de asesoramiento en los eventos institucionales, académicos y administrativos a los diferentes estamentos universitarios (estudiantes, docentes, administrativos, graduados y egresados); y partes interesadas, a través del apoyo para la divulgación de información por los diferentes canales de comunicación disponibles por la institución, servicios prestados por medio de la emisora de la Alma Mater y asesoramiento de imagen y protocolo institucional.		
<b>CI-D-01</b>							
8	Se cambió la imagen Institucional y la Plantilla de caracterización del Proceso, incluyendo normatividades asociadas y Otros sistemas	Liz Carrillo B. Apoyo Administrativo	Milena Moscarella A. Asesor de Comunicaciones	Milena Paola Moscarella Almenares Asesora de Comunicaciones	05-03-20		
7	Se actualizó el Ciclo PHVA del proceso, incluyendo las actividades de la emisora.	Grizzly Tovar Toro Profesional Universitaria	Milena Moscarella A. Asesor de Comunicaciones	Milena Paola Moscarella Almenares Asesora de Comunicaciones	12-02-19		
6	Se actualizó el Ciclo PHVA del procesos.	Ana M. Uribe O. Asesor de Imagen y Protocolo	Milena Moscarella A. Asesor de Comunicaciones	Milena Paola Moscarella Almenares Asesora de Comunicaciones	12-02-19		
<b>REV No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>FECHA</b>		

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

PROCESO	Comunicación Institucional	COD	CI	TIPO DE PROCESO	Estratégico	LIDER DEL PROCESO	Milena Paola Moscarella Almenares Asesora de Comunicaciones
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Diseñar e implementar políticas y estrategias de información y comunicación interna y externas que permitan el fortalecimiento institucional, a través de canales de comunicación e información asertivos con los usuarios y demás partes interesadas, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución.			<b>ALCANCE</b>	Inicia con la formulación del Plan de Acción de comunicación el magen y Protocolo institucional y termina con la implementación y definición de las acciones de mejoramiento de la comunicación y protocolo. Aplica a todos los procesos de la entidad.		
<b>DEPENDENCIA ASOCIADAS</b>	Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora de Imagen y Protocolo y Oficina de la Emisora Institucional			<b>SERVICIOS</b>	Servicio de asesoramiento en los eventos institucionales, académicos y administrativos a los diferentes estamentos universitarios (estudiantes, docentes, administrativos, graduados y egresados); y partes interesadas, a través del apoyo para la divulgación de información por los diferentes canales de comunicación disponibles por la institución, servicios prestados por medio de la emisora de la Alma Mater y asesoramiento de imagen y protocolo institucional.		
PROVEEDORES	ENTRADAS/INSUMOS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	PRODUCTO/SERVICIOS	USUARIO/RECEPTOR		
Todos los procesos Comunidad civil en general. Estamentos universitarios (Estudiantes, docentes, administrativos, graduados, egresados). Entes Públicos y privado	Información del entorno relativas a comunicación Lineamientos internos Necesidades de los estamentos interna y externa. Normatividad Académico	<b>PLANEAR "P"</b>	Identificación de las necesidades de comunicación e información y protocolo Elaboración Plan Estratégico de Comunicación Institucional.	Plan de Acción Plan de Trabajo de Protocolo y la emisora institucional Plan Estratégico de Comunicación Institucional Elaborado. Planeación del servicio de atención al ciudadano	Proceso Gestión Comunicación institucional (comunicación, Imagen y protocolo. Y la emisora institucional).		
Todos los procesos Comunidad civil en general. Estamentos universitarios (Estudiantes, docentes, administrativos, graduados, egresados). Entes Públicos y privado	Plan de Acción Plan de Trabajo de Imagen y protocolo y emisora institucional Plan Estratégico de Comunicación Institucional Calendario Académico PQR(Peticiones,Quejas yReclamos),sugerencias y felicitaciones recibidas Normatividad interna y externa	<b>HACER "H"</b>	Ejecución el plan de Acción y Plan de Trabajo de Imagen y protocolo y la emisora Institucional. Realización de las actividades de comunicación, Imagen y protocolo y la emisor Institucional.	Plan de Acción y Planes de Trabajo ejecutados No Conformidades Acciones Correctivas Acciones de mejoras Indicadores de Gestión Medición del Servicio Informe de Auditoría Internas y externas.	Todos los procesos Comunidad civil en general. Estamentos universitarios (Estudiantes, docentes, administrativos, graduados, egresados). Entes Públicos y privado		
Proceso Gestión Comunicación institucional (comunicación, Imagen y protocolo. Y la emisora institucional).	Autoevaluación del Plan de Acción ejecutado y resultados de los Planes de Trabajo ejecutado Resultados de Indicadores de Gestión y resultados de la Medición del Servicio realizada. Resultados de Auditorías internas y externas realizadas. Infomes de la gestión, informes de Seguimiento de las PQR (peticiones, quejas y reclamos), informes de resultados de la medición de la satisfacción del cliente Interno y externo.	<b>VERIFICAR "V"</b>	Verificación del cumplimiento del Plan de Acción y Planes de trabajo Verificación del Cumplimiento de la Gestión de las PQR y medición del Servicio al ciudadano.	Planes de mejoramiento No conformidades Acciones de mejoras Acciones correctivas	Proceso Gestión Comunicación institucional (comunicación, Imagen y protocolo. Y la emisora institucional).		
Proceso Gestión Comunicación institucional (comunicación, Imagen y protocolo. Y la emisora institucional).	Planes de mejoramiento formulados No conformidades Acciones de mejoras acciones correctivas	<b>ACTUAR "A"</b>	Formulación e implementación de Planes de mejoramiento.	Plan mejoramiento Ejecutado	Proceso Gestión Comunicación institucional (comunicación, Imagen y protocolo. Y la emisora institucional).		

## COPIA NO CONTROLADA

<b>PROCESO</b>	Comunicación Institucional	<b>COD</b>	CI	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico	<b>LIDER DEL PROCESO</b>	Milena Paola Moscarella Almenares Asesora de Comunicaciones	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Diseñar e implementar políticas y estrategias de información y comunicación interna y externas que permitan el fortalecimiento institucional, a través de canales de comunicación e información asertivos con los usuarios y demás partes interesadas, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución.			<b>ALCANCE</b>	Inicia con la formulación del Plan de Acción de comunicación el magen y Protocolo institucional y termina con la implementación y definición de las acciones de mejoramiento de la comunicación y protocolo. Aplica a todos los procesos de la entidad.			
<b>DEPENDENCIA ASOCIADAS</b>	Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora de Imagen y Protocolo y Oficina de la Emisora Institucional			<b>SERVICIOS</b>	Servicio de asesoramiento en los eventos institucionales, académicos y administrativos a los diferentes estamentos universitarios (estudiantes, docentes, administrativos, graduados y egresados); y partes interesadas, a través del apoyo para la divulgación de información por los diferentes canales de comunicación disponibles por la institución, servicios prestados por medio de la emisora de la Alma Mater y asesoramiento de imagen y protocolo institucional.			
<b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO</b>								
<p>Divulgar la información institucional de manera apropiada, oportuna y veraz entre los diferentes estamentos.</p> <p>El uso de los símbolos institucionales deben obedecer al manual de imagen institucional.</p> <p>Propiciar la atención eficiente, eficaz y efectiva de los usuarios internos y externos de la institución, mediante la atención oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos, recomendaciones y suministro de la información optima y veraz.</p> <p>Solicitud de apoyo a la Oficina de comunicaciones deberá hacerse con cinco (5) días de anticipación al evento.</p>					<p>Todo evento de caracter institucional que se realice al interior de la Universidad debe ser apoyado por la Oficina de Protocolo.</p> <p>La solicitud de refrigerios y almuerzos cuando el evento lo amerite deberá hacerse con ocho (8) días de anticipación. La solicitud de apoyo a la Oficina de Protocolo deberá hacerse con tres (3) días de anticipación al evento.</p> <p>La solicitud para la prestación de los servicio en la emisora se deben hacer previamente por medio electrónico u oficio.</p> <p>La solicitud para el desarrollo de programas radiales deben presentarse a través de una propuesta para estudio y aprobación del comité de programación.</p>			
<b>INDICADORES DE GESTIÓN ASOCIADOS AL PROCESO</b>		<b>INDICADORES DE GESTIÓN ASOCIADOS AL</b>		<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>		<b>BASE DOCUMENTAL DEL PROCESO</b>		
Ver Matriz de Indicadores de Gestión del Procesos		Ver Matriz de Riesgo del Procesos		Ver Matriz de Medios de Comunicación		Ver información documental en el proceso		
<b>PARTES INTERESADAS</b>								
<b>PARTES INTERESADAS</b>		<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>NECESIDADES</b>			<b>EXPECTATIVAS</b>		
Docentes Dependencias administrativas Funcionarios Pensionados		Internos	Disponer de los medios de comunicación oportuna, efectiva y eficiente.  Responder, informar y enviar oportunamente las solicitudes de los diferentes entes de control, instituciones estatales del orden local, regional y nacionalestamentos Universitarios.					
Estudiantes Graduados Ciudadanos Entes Públicos Instituciones Privadas		Externos	Disponer de los medios de comunicación oportuna, efectiva y eficiente.  Disponer del personal idoneo, la información disponible, recursos e insumos para atender las quejas, peticiones solicitudes, reclamos y solicitudes oportunamente.  Responder, informar y enviar oportunamente los informes, solicitudes y demás solicitudes de los diferentes entes de control, instituciones estatales del orden local, regional y nacional.					
<b>RECURSOS DEL PROCESO</b>								
<b>TALENTO BUMANO</b>			<b>INFRAESTRUCTURA</b>			<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>		
Asesora de comunicaciones (1) Asesora de Protocolo (1) Profesional Universitario (1) Auxiliar Administrativo (3) Apoyo a Procesos (9)			Oficina de comunicaciones Oficina de Protocolo Edificio de la emisora Archivo de gestión de comunicaciones Muebles y enseres Hardware y Software Equipos de audiovisuales			Iluminación adecuada Temperatura confortable Fluido eléctrico constante Humedad relativa controlada Condiciones adecuadas de ase Elementos de oficina en buen estado		

COPIA NO CONTROLADA

PROCESO	Comunicación Institucional	COD	CI	TIPO DE PROCESO	Estratégico	LIDER DEL PROCESO	Milena Paola Moscarella Almenares Asesora de Comunicaciones	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Diseñar e implementar políticas y estrategias de información y comunicación interna y externas que permitan el fortalecimiento institucional, a través de canales de comunicación e información asertivos con los usuarios y demás partes interesadas, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución.			<b>ALCANCE</b>	Inicia con la formulación del Plan de Acción de comunicación el magen y Protocolo institucional y termina con la implementación y definición de las acciones de mejoramiento de la comunicación y protocolo. Aplica a todos los procesos de la entidad.			
<b>DEPENDENCIA ASOCIADAS</b>	Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora de Imagen y Protocolo y Oficina de la Emisora Institucional			<b>SERVICIOS</b>	Servicio de asesoramiento en los eventos institucionales, académicos y administrativos a los diferentes estamentos universitarios (estudiantes, docentes, administrativos, graduados y egresados); y partes interesadas, a través del apoyo para la divulgación de información por los diferentes canales de comunicación disponibles por la institución, servicios prestados por medio de la emisora de la Alma Mater y asesoramiento de imagen y protocolo institucional.			
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS ASOCIADOS								
REQUISITOS NORMAS			REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2014			
SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	SISTEMA GESTIÓN AMBIENTAL	SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	VER NORMOGRAMA		Módulo	Componente	Elemento	
Numeral 4:Todo	Numeral 4:Todo	Numeral 4:Todo			Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	X
							Desarrollo del Talento Humano	
							Planes, programas y proyectos.	
Numeral 5:Todo	Numeral 5:Todo	Numeral 5: Todo			Control de Planeación y Gestión	Direccionamiento Estratégico	Modelo de operación por procesos.	X
							Estructura organizacional	
Numeral 6:Todo	Numeral 6: Todo	Numeral 6: Todo					Indicadores de gestión.	X
							Políticas de operación	X
Numeral 7: 7.1, 7.3 y 7.4.	Numeral 7: 7.1, 7.3, 7.4,	Numeral 7: 7.1, 7.3, 7.4,			Control de Evaluación y Seguimiento	Administración del Riesgo	Políticas de administración del riesgo.	
							Identificación del riesgo	X
			Análisis y valoración del riesgo.	X				
Numeral 8:No Aplica	Numeral 8: No Aplica	Numeral 8: No Aplica	Control de Evaluación y Seguimiento	Autoevaluación Institucional	Autoevaluación de Control y Gestión.	X		
Numeral 9: 9.1 y 9.2	Numeral 9: 9.1 y 9.2	Numeral 9: 9.1 y 9.2			Auditoría Interna	Auditoría Interna	X	
Numeral 10: Todo	Numeral 10:Todo	Numeral 10: Todo			Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento	X	