

	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: CP-GCOM-01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Fecha: 14/12/2020
		Página: 1 de 5

OBJETIVO	Gestionar la comunicación institucional interna y externa, a través del Plan Estratégico de Comunicación, con la difusión y publicación oportuna, clara y veraz de la información generada por la institución y de interés para los grupos de valor, con el fin de garantizar la visibilidad y el posicionamiento de la imagen institucional.
ALCANCE	El proceso Gestión de la Comunicación inicia con la definición del Plan Estratégico de Comunicación y finaliza con los resultados de medición y evaluación.
RESPONSABLE	Profesional Universitario de Comunicación

PROVEEDORES - GRUPOS DE VALOR E INTERÉS	ENTRADAS	P H V A	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES - GRUPOS DE VALOR E INTERÉS
Direccionamiento Estratégico Todos los líderes de proceso Consejo Directivo	Proyecto Educativo Institucional Plan de desarrollo Institucional Plan de Gobierno Rectoral Encuesta de necesidades de Comunicación Política de Comunicación Plan de Acción Formulado	P	Formular el Plan Estratégico de Comunicación a partir de los lineamientos de la Política de Comunicación y la formulación del Plan de Acción.	Plan Estratégico de Comunicación	Todos los Procesos Entes Gubernamentales Entes de Control Sector Productivo Grupos de Valor e Interés
Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad Formación	Normatividad de registros calificados. Lineamientos de acreditación de programas académicos e institucional Nacional e internacional		Participar en la planeación de la identificación de las condiciones, factores, características, aspectos e indicadores aplicables al proceso	Matriz de condiciones y factores de registros calificados y acreditación de programas e institucional.	Direccionamiento Estratégico Formación Gestión de Calidad Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad



	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		Código: CP-GCOM-01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Fecha: 14/12/2020
			Página: 2 de 5

					Demás Grupos de Valor e Interés
Gestión de Calidad	Normatividad Ambiental Metodología de identificación de aspectos e impactos ambientales		Participar en la identificación de aspectos e impactos ambientales y la reglamentación aplicable al proceso	Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales identificados	Direccionamiento Estratégico Gestión de Calidad Gestión de Recursos Físicos y Medios Educativos
Gestión de Calidad Gestión del Talento Humano	Normatividad SST		Participar en la identificación de peligros que afecten la Seguridad y Salud en el Trabajo	Matriz de Peligros y Riesgos Laborales identificados	Direcccionamiento Estratégico Gestión de Calidad Gestión del Talento Humano
Todos los Procesos, entidades Gubernamentales y demás fuentes de información de la institución	Plan Estratégico de Comunicación Manual de Redes Sociales Normatividad legal vigente para el proceso de Comunicación	H	Difundir y divulgar la gestión académico administrativo de interés general a través de página web y diferentes redes sociales	Registro de administración de página web y redes sociales para la visibilización y posicionamiento de la imagen institucional Instrumento de percepción y uso del servicio	Todos los procesos Empresarios, Gobierno Nacional, Departamental y Local, Opinión Pública, Sector Educativo, Medios de Comunicación, Estudiantes, Otros Grupos de Valor e Interés
Todos los procesos	Manual de Protocolo, solicitudes de los procesos.		Implementar el Manual de protocolo para presentación de actividades y eventos institucionales	Registro fotográfico o audiovisual del desarrollo de actividades y eventos institucionales	Medios de Comunicación, Estudiantes, Todos los Procesos, Grupos de Valor e Interés



	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		Código: CP-GCOM-01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Fecha: 14/12/2020
			Página: 3 de 5

Todos los Procesos Demás fuentes de información de la institución	Plan Estratégico de Comunicación, Manual de Identidad Corporativa, solicitudes de los procesos		Realizar la producción de material gráfico y audiovisual de acuerdo con el manual de identidad corporativa	Diseño de piezas publicitarias, material pop, videos, y certificaciones Instrumento de percepción y uso del servicio	Todos los Procesos Entes Gubernamentales Entes de Control Sector Productivo Medios de Comunicación Grupos de Valor e Interés
Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad Formación	Matriz de condiciones y factores de registros calificados y acreditación de programas e institucional. Normatividad de registros calificados. Lineamientos de acreditación de programas académicos e institucional Nacional e internacional		Ejecutar las actividades del modelo de autoevaluación con fines de renovación de registros calificados y de acreditación de programas académicos e institucional.	Registro de informes de autoevaluación de programas e institucional.	Direccionamiento Estratégico Formación Gestión de Calidad Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad
Gestión de Calidad Gestión de Recursos Físicos y Medios Educativos	Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales identificados. Programa de Gestión Ambiental		Ejecutar las actividades del programa de Gestión Ambiental	Registros actividades de Gestión Ambiental	Gestión de Calidad Gestión de Recursos Físicos y Medios Educativos
Gestión de Calidad Gestión del Talento Humano	Matriz de Peligros y Riesgos Laborales identificados Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo		Ejecutar las actividades definidas para el proceso en el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo	Registros de actividades SST	Gestión de Calidad Gestión del Talento Humano
Direccionamiento Estratégico	Indicadores de Gestión Plan Estratégico de Comunicación	V	Monitorear la gestión de la Comunicación	Informes de Gestión Informe de seguimiento y control	Direccionamiento Estratégico



	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		Código: CP-GCOM-01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Fecha: 14/12/2020
			Página: 4 de 5

	Política de comunicación Instrumento de percepción y uso del servicio			de la política de comunicación	Control Interno de Gestión Gestión de Calidad
Investigación Formación Control Interno de Gestión Gestión de Calidad Entes de Seguimiento y Control	Producto No Conforme Informes de Resultados de evaluaciones de impacto y/o resultados de análisis de Riesgos Resultados de análisis de indicadores Resultados de auditorías	A	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en cada uno de los sistemas de gestión	Planes de Mejoramiento	Direccionamiento Estratégico Gestión de Talento Humano Control Interno de Gestión Gestión Jurídica Gestión de Calidad Entes de Seguimiento y Control

RIESGOS	INDICADORES
Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades	Ver Indicadores del proceso
REQUISITOS	DOCUMENTO ASOCIADOS
Ver Normograma (Link Normograma)	Ver Listado Maestro de Documentos Internos Ver Listado Maestro de Documentos Externos Ver Tablas de Retención Documental

HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
14/12/2020	01	Creación del Documento por modificaciones en el Mapa de Procesos Institucional.

CONTROL DE CAMBIOS



@iserpamplona



ISER Pamplona



www.iser.edu.co

	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		Código: CP-GCOM-01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Fecha: 14/12/2020
			Página: 5 de 5

Elaborado	Andrea Calderón Vargas	Aprobado	José Javier Bustos Cortés	Aprobado	Gloria Yubid Coronado S.
Cargo	Profesional Universitario Comunicación	Cargo	Vicerrector Académico	Cargo	Secretaria General
Fecha	14/12/2020	Fecha	14/12/2020	Fecha	14/12/2020

