

PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE
COMUNICACIONES

Actualización
25/11/2019

Versión
01

TRD
300-325-78

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

**“SOMOS FORMADORES INTEGRALES DE CALIDAD, INCLUSIVOS,
MULTICULTURALES, INNOVADORES Y CON GRAN
RESPONSABILIDAD SOCIAL”**

2019

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Actualización 25/11/2019 Versión 01 TRD 300-325-78

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
OBJETIVO:	Gestionar la comunicación interna y externa de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, de tal manera que se pueda garantizar el cubrimiento de los diferentes eventos y administrar los diferentes canales oficiales de la institución.					
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de servicio de la Unidad de Comunicaciones y finaliza con la medición de satisfacción de los servicios prestados.				RESPONSABLE:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de comunicaciones ✓ Partes interesadas ✓ Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ FODA ✓ Matriz de partes interesadas, necesidades y expectativas ✓ Requisitos legales aplicables y otros requisitos 	P	Determinar el contexto interno y externo de la Institución, incluyendo partes interesadas, necesidades y expectativas	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propuesta de estrategias de mejora ✓ Información de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes 	Gestión Dirección y planeación estratégica Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de comunicaciones ✓ Alta Dirección ✓ Entes reguladores y gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes ✓ FODA 	P	Determinar riesgos y oportunidades del proceso Identificar y reportar los riesgos en SST	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Acciones para abordar riesgos y oportunidades Reporte de riesgo a SST	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE
COMUNICACIONES

Actualización 25/11/2019
Versión 01
TRD 300-325-78

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
OBJETIVO:	Gestionar la comunicación interna y externa de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, de tal manera que se pueda garantizar el cubrimiento de los diferentes eventos y administrar los diferentes canales oficiales de la institución.					
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de servicio de la Unidad de Comunicaciones y finaliza con la medición de satisfacción de los servicios prestados.				RESPONSABLE:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño del proceso de gestión de comunicaciones. ✓ Requisitos legales 					
Gestión de comunicaciones	Modificaciones en los procedimientos, estructura organizacional, entre otros que se establecen en el procedimiento de gestión del cambio	P	Planificar gestión del cambio	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Plan de acción gestión del cambio	Alta Dirección Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta Dirección ✓ Asesor 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Directrices de Alta dirección ✓ Investigación de manejo de imagen corporativa a nivel educativo. 	P	Diseñar manual de imagen corporativa	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Manual de imagen corporativa	Todos los procesos de la Institución

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE
COMUNICACIONES

Actualización 25/11/2019
Versión 01
TRD 300-325-78

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
OBJETIVO:	Gestionar la comunicación interna y externa de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, de tal manera que se pueda garantizar el cubrimiento de los diferentes eventos y administrar los diferentes canales oficiales de la institución.					
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de servicio de la Unidad de Comunicaciones y finaliza con la medición de satisfacción de los servicios prestados.				RESPONSABLE:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos de la Institución Gestión de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calendario académico ✓ Cronograma de actividades académicas ✓ Solicitud de servicios de la unidad de comunicaciones ✓ Eventos institucionales a realizar en el año. ✓ Acciones correctivas ✓ Planes de mejora 	P	Diseñar plan de comunicaciones <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar el cronograma de eventos de la Unidad de comunicaciones ✓ Diseñar el cronograma de publicaciones en redes sociales y página web 	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de comunicaciones ✓ Cronograma de publicaciones en redes y página web 	Todos los procesos de la Institución Gestión de comunicaciones
Consejo Directivo Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto aprobado ✓ Plan de Desarrollo ✓ Planes de trabajo de los Sistemas de gestión 	H	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con el Plan de acción establecido en el Plan de Desarrollo ✓ Ejecutar para abordar riesgos y oportunidades ✓ Ejecutar la gestión del cambio 	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados de la implementación de estrategias y el plan de acción del Plan de desarrollo ✓ Satisfacción y percepción de las 	Gestión de Gestión de Dirección y planeación estratégica

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Actualización Versión TRD
25/11/2019 01 300-325-78

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
OBJETIVO:	Gestionar la comunicación interna y externa de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, de tal manera que se pueda garantizar el cubrimiento de los diferentes eventos y administrar los diferentes canales oficiales de la institución.					
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de servicio de la Unidad de Comunicaciones y finaliza con la medición de satisfacción de los servicios prestados.				RESPONSABLE:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades ✓ Plan de acción gestión del cambio 				<ul style="list-style-type: none"> partes interesadas pertinentes ✓ Evidencias del impacto en la conformidad de los productos y servicios ✓ Desempeño del proceso gestión de comunicaciones. 	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
Gestión de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de imagen de corporativa 	H	Socializar el manual de imagen corporativa	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Correos electrónicos, Noti-cul, reuniones, capacitaciones, inducciones.	Todos los procesos de la Institución
Gestión de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de comunicaciones ✓ Cronograma de publicaciones en redes sociales y página web 	H	Ejecutar plan de comunicaciones	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicaciones ✓ Registros fotográficos ✓ Correos ✓ Estadísticas 	Gestión de comunicaciones

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Actualización Versión TRD
25/11/2019 01 300-325-78

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
OBJETIVO:	Gestionar la comunicación interna y externa de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, de tal manera que se pueda garantizar el cubrimiento de los diferentes eventos y administrar los diferentes canales oficiales de la institución.					
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de servicio de la Unidad de Comunicaciones y finaliza con la medición de satisfacción de los servicios prestados.				RESPONSABLE:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos de la Institución	✓ Solicitud de servicios de la unidad de comunicaciones	H	Gestionar las solicitudes recibidas	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicación en página web y/o redes sociales ✓ Cubrimiento fotográfico ✓ Diseño de piezas gráficas ✓ Encuesta de satisfacción 	Todos los procesos de la Institución
Comunidad universitaria y externa	Mensajes y comentarios recibidos por las diferentes redes sociales	H	Dar respuesta oportuna a los mensajes y comentarios recibidos que así lo requiera	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Respuesta a mensajes – comentarios	Comunidad universitaria y externa
Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultado de indicadores de gestión ✓ Resultados de auditoría interna (SGC, SST, Autoevaluación) 	V	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el desempeño de los procesos a través de los indicadores de gestión ✓ Realizar seguimiento a los resultados de la 	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	✓ Informe del desempeño del proceso de gestión de comunicaciones	Gestión de comunicaciones

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Actualización Versión TRD
25/11/2019 01 300-325-78

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
OBJETIVO:	Gestionar la comunicación interna y externa de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, de tal manera que se pueda garantizar el cubrimiento de los diferentes eventos y administrar los diferentes canales oficiales de la institución.					
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de servicio de la Unidad de Comunicaciones y finaliza con la medición de satisfacción de los servicios prestados.				RESPONSABLE:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Gestión de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño del proceso de gestión de comunicaciones ✓ Resultados de la implementación de estrategias y el plan de acción ✓ Satisfacción y percepción de las partes interesadas pertinentes ✓ Evidencias del impacto en la conformidad de los productos y servicios ✓ Informe de resultados de autoevaluación 		<ul style="list-style-type: none"> implementación de estrategias, el plan de acción (establecido en el Plan de Desarrollo), resultados de auditorías anteriores, revisión por la Alta Dirección. ✓ Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de las actividades planificadas para la gestión del cambio. ✓ Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los planes de mejora de la autoevaluación 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de auditoría interna (SGC, SG-SST, Autoevaluación institucional y por programa) ✓ Salidas no conformes ✓ Cierre de la gestión del cambio ✓ Resultados del seguimiento de autoevaluación 	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE
COMUNICACIONES

Actualización 25/11/2019
Versión 01
TRD 300-325-78

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
OBJETIVO:	Gestionar la comunicación interna y externa de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, de tal manera que se pueda garantizar el cubrimiento de los diferentes eventos y administrar los diferentes canales oficiales de la institución.					
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de servicio de la Unidad de Comunicaciones y finaliza con la medición de satisfacción de los servicios prestados.				RESPONSABLE:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos de la Institución	Cartelera institucional	V	Inspección de cartelera	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro fotográfico ✓ Reporte de resultados de la inspección de cartelera a los administradores de éstas 	Todos los procesos de la Institución
Gestión de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicaciones ✓ Registros fotográficos ✓ Correos ✓ Estadísticas 	V	Verificar el cumplimiento de plan de comunicaciones	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Informe de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de comunicaciones ✓ Vicerrector administrativo y financiero
Todos los procesos de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicación en página web y/o redes sociales ✓ Cubrimiento fotográfico ✓ Diseño de piezas gráficas 	V	Verificar la gestión de las solicitudes recibidas	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Informe de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de comunicaciones ✓ Vicerrector administrativo y financiero

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Actualización Versión TRD
25/11/2019 01 300-325-78

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
OBJETIVO:	Gestionar la comunicación interna y externa de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, de tal manera que se pueda garantizar el cubrimiento de los diferentes eventos y administrar los diferentes canales oficiales de la institución.					
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de servicio de la Unidad de Comunicaciones y finaliza con la medición de satisfacción de los servicios prestados.				RESPONSABLE:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Encuesta de satisfacción					
Facebook e Instagram	Estadísticas de aplicación	V	Verificar que se brinde una respuesta a los mensajes y comentarios recibidos que así lo requieran	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Informe de gestión	Gestión de comunicaciones
Gestión de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salidas no conformes ✓ Informe de auditoría ✓ Resultados de la gestión del cambio ✓ Resultados del seguimiento de autoevaluación 	A	Ejecutar planes de mejora (Acciones correctivas, preventivas y de mejora)	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Informes de gestión. (Eficacia de las acciones tomadas)	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección
RECURSOS		MEDICIÓN DE DESEMPEÑO Y SEGUIMIENTO		GESTIÓN DEL CAMBIO; RIESGOS Y OPORTUNIDADES		INFORMACIÓN DOCUMENTADA
HUMANO: Auxiliar de Comunicaciones y practicante		Ver:		Ver: a. Matriz de gestión del cambio		Ver listado maestro de documentos

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Actualización 25/11/2019 Versión 01 TRD 300-325-78

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES						
OBJETIVO:	Gestionar la comunicación interna y externa de la Corporación Universitaria Latinoamericana – CUL, de tal manera que se pueda garantizar el cubrimiento de los diferentes eventos y administrar los diferentes canales oficiales de la institución.					
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de servicio de la Unidad de Comunicaciones y finaliza con la medición de satisfacción de los servicios prestados.				RESPONSABLE:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
TECNOLÓGICO: Cámara fotográfica Equipo de cómputo Software para diseño gráfico Software para administración de página web INFRAESTRUCTURA: Oficina FINANCIEROS: Presupuesto para pautar en redes sociales (Segmentar)		a. Matriz de medición de desempeño y seguimiento b. Informes de auditoria c. Autoevaluación institucional y de programas	b. Matriz de riesgos y oportunidades			

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE
COMUNICACIONES

Actualización
25/11/2019

Versión
01

TRD
300-325-78

2. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Descripción de cambios realizados
01	Noviembre 25 de 2020	Diseño de nuevo documento

3. CONTROL DE APROBACIONES

Elaborado por	Revisado por	Revisado y Aprobado por Vicerrector
Nombre: Teófilo Rangel	Nombre: Alejandro López Padilla	Nombre: Javier Orellano Múnive
Cargo: Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	Cargo: Auxiliar de calidad	Cargo: Vicerrector Administrativo y Financiero
Fecha: Noviembre 11 al 13 de 2019	Fecha: Noviembre 15 de 2019	Fecha: Noviembre 25 de 2019

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA