

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICACIONES

PROCESO:		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:	Coordinador de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
✓ Gestión de comunicaciones ✓ Partes interesadas ✓ Alta Dirección	✓ 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	Coordinador de comunicaciones	✓ 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
✓ Gestión de comunicaciones ✓ Alta Dirección ✓ Entes reguladores y gubernamentales	✓ 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	Coordinador de comunicaciones	Acciones para abordar riesgos y oportunidades Reporte de riesgo a SST	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección

PROCESO:	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:	Coordinador de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ 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	Coordinador de comunicaciones	Plan de acción gestión del cambio	Alta Dirección Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
Todos los procesos de la Institución Gestión de comunicaciones	✓ Calendario académico ✓ Cronograma de actividades académicas ✓ Solicitud de servicios de la unidad de comunicaciones	P	✓ Seguimiento de actividades por medio de SIRA	Coordinador de comunicaciones	✓ Solicitudes completadas en SIRA	Todos los procesos de la Institución Gestión de comunicaciones

PROCESO:	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:	Coordinador de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Eventos institucionales para realizar en el año. ✓ Acciones correctivas ✓ Planes de mejora					
Consejo Directivo Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	✓ Presupuesto aprobado ✓ Plan de Desarrollo ✓ Planes de trabajo de los Sistemas de gestión ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades ✓ Plan de acción gestión del cambio	H	✓ Cumplir con el Plan de acción establecido en el Plan de Desarrollo ✓ Ejecutar para abordar riesgos y oportunidades ✓ Ejecutar la gestión del cambio	Coordinador de comunicaciones	✓ Resultados de la implementación de estrategias y el plan de acción del Plan de desarrollo ✓ Satisfacción y percepción de las partes interesadas pertinentes ✓ Evidencias del impacto en la	Gestión de Dirección y planeación estratégica Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)

PROCESO:	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:	Coordinador de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
					conformidad de los productos y servicios ✓ Desempeño del proceso gestión de comunicaciones.	
Gestión de comunicaciones	✓ Manual de imagen de corporativa	H	Socializar el manual de imagen corporativa	Coordinador de comunicaciones	Correos electrónicos, Noticul, reuniones, capacitaciones, inducciones.	Todos los procesos de la Institución
Gestión de comunicaciones	✓ Publicaciones en redes sociales y página web	H	Ejecutar solicitudes recibidas por parte de las áreas	Coordinador de comunicaciones	✓ Publicaciones ✓ Registros fotográficos ✓ Correos ✓ Estadísticas	Gestión de comunicaciones

PROCESO:	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:	Coordinador de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos de la Institución	✓ Solicitud de servicios de la unidad de comunicaciones	H	Gestionar las solicitudes recibidas	Coordinador de comunicaciones	✓ 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	Coordinador de comunicaciones	Respuesta a mensajes – comentarios	Comunidad universitaria y externa
Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	✓ Resultado de indicadores de gestión	V	✓ Verificar el desempeño de los procesos a través	Coordinador de comunicaciones	de del desempeño del so de gestión de nicaciones	Gestión de comunicaciones

PROCESO:	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:	Coordinador de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Gestión de comunicaciones	✓ Resultados de auditoría interna (SGC, SST, Autoevaluación) ✓ 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		de los indicadores de gestión ✓ Realizar seguimiento a los resultados de la 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		ne de auditoría interna SG-SST, Autoevaluación cional y por programa) s no conformes de la gestión del cambio ados del seguimiento de valuación	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)

PROCESO:	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:	Coordinador de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Informe de resultados de autoevaluación		para la gestión del cambio. ✓ Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los planes de mejora de la autoevaluación			
Todos los procesos de la Institución	Carteleras institucionales	V	Inspección de carteleras	Coordinador de comunicaciones	✓ Registro fotográfico	Todos los procesos de la Institución
Todos los procesos de la Institución	✓ Publicación en página web y/o redes sociales ✓ Cubrimiento fotográfico ✓ Diseño de piezas gráficas ✓ Encuesta de satisfacción	V	Verificar la gestión de las solicitudes recibidas	Coordinador de comunicaciones	Informe de gestión	✓ Gestión de comunicaciones ✓ Vicerrector administrativo y financiero
Facebook e Instagram	Estadísticas de aplicación	V	Verificar que se brinde una respuesta a los mensajes y	Coordinador de comunicaciones	Informe de gestión	Gestión de comunicaciones

PROCESO:	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:	Coordinador de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
			comentarios recibidos que así lo requieran			
Gestión de comunicaciones	✓ 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)	Coordinador 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		GESTION DEL CAMBIO; RIESGOS OPORTUNIDADES Y	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
Los recursos físicos, tecnológicos, humanos, y financieros se describen de manera anual en el Plan operativo anual de cada proceso.		Ver: a. Matriz de medición de desempeño y seguimiento		Ver: a. Matriz de gestión del cambio	Ver: • Listado maestro de documentos del proceso. • Normograma institucional. • Normatividad interna (Reglamentos, Acuerdos, Políticas, entre	

PROCESO:		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:	Coordinador de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
		b. Informes de auditoria (interna y externa) y Planes de mejoramiento. c. Autoevaluación institucional y de programas y Planes de mejoramiento	b. Matriz de riesgos y oportunidades		otros) • Matriz de requisitos legales del SGSST, SGA • Marco legal en cada uno de los procedimientos. • Procedimientos del proceso.	
REQUISITOS QUE CUMPLIR						
ISO 9001:2015 Requisito 4.1; 4.2; 5.1; 6.1; 6.3; 7.1.6; 7.3; 7.4; 7.5; 9.1; 10.				Condiciones institucionales		
ISO 14001: 2015				Condiciones de programa académicos		
Decreto 1072:2015						
Resolución 0312 de 2019						

PROCESO:
COMUNICACIONES

Actualización **Versión**
15/11/2024 02

2. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Descripción de cambios realizados
01	Noviembre 28 2019	Diseño de nuevo documento
02	Marzo 27 de 2023	- Se integra al documento en el campo de “Recursos” el POA, puesto que este documento describe anualmente los recursos físicos, tecnológicos, humanos, financieros. - Se incluye al campo de “medición y seguimiento”: los planes de mejoramiento resultado de auditorías y autoevaluación. - Se incluye en el campo de “Información documentada”, el Normograma institucional, Matriz de requisitos legales del SGSST, SGA; Normatividad interna (Reglamentos, Acuerdos, Políticas, entre otros), y en el marco legal de cada uno de los procedimientos. - Se agrega un nuevo campo “Requisitos para cumplir”, el cual tiene por objetivos que cada uno de los procesos incluya los requisitos legales y normativos aplicables a su proceso.
03	15 de noviembre de 2024	- Se reemplaza el término “líder de comunicaciones” por coordinador de comunicaciones de acuerdo con la actualización del cargo. - Se elimina “asesor” ya que no existe la necesidad porque ya fue creado el manual y no se hace necesario. - Se elimina “diseñar manual de identidad” ya que fue creado y se debe mantener su revisión y actualización cuando se requiera.

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:
COMUNICACIONES

Actualización **Versión**
15/11/2024 02

3. CONTROL DE APROBACIONES

Elaborado por	Revisado por	Revisado y Aprobado por
Nombre: Silvana reyes	Nombre: Kelly Arrieta D	Nombre: Luisa Diaz
Cargo: Coordinador de comunicaciones	Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Secretaría Genera
Fecha: 12 de noviembre 2024	Fecha: 13 de noviembre 2024	Fecha: 15 de noviembre 2024

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