

PROCESO: **Actualización** **Versión**
 COMUNICACIONES 24/03/2023 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	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: **Actualización** **Versión**
 COMUNICACIONES 24/03/2023 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	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: **Actualización** Versión
 COMUNICACIONES 24/03/2023 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	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 ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades 	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 	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 	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: **Actualización** Versión
 COMUNICACIONES 24/03/2023 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Plan de acción gestión del cambio		✓ Ejecutar la gestión del cambio		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción y percepción de las 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	✓ 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

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: **Actualización** Versión
 COMUNICACIONES 24/03/2023 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
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
Todos los procesos de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

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: **Actualización** Versión
 COMUNICACIONES 24/03/2023 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
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) Gestión de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultado de indicadores de gestión ✓ 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 	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 implementación de estrategias, el plan de acción (establecido en el Plan de Desarrollo), resultados de auditorías 	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe del desempeño del proceso de gestión de comunicaciones ✓ Informe de auditoría interna (SGC, SG-SST, Autoevaluación institucional y por programa) ✓ Salidas no conformes 	Gestión de comunicaciones 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: **Actualización** Versión
 COMUNICACIONES 24/03/2023 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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"> 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"> ✓ Cierre de la gestión del cambio ✓ Resultados del seguimiento de autoevaluación 	
Todos los procesos de la Institución	Carteleras institucionales	V	Inspección de carteleras	Auxiliar de comunicaciones (Líder de comunicaciones)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro fotográfico ✓ Reporte de resultados de la 	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: **Actualización** **Versión**
 COMUNICACIONES 24/03/2023 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
					inspección de carteleras a los administradores de éstas	
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 ✓ Encuesta de satisfacción 	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: **Actualización** Versión
 COMUNICACIONES 24/03/2023 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
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		GESTION DEL CAMBIO; RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
REQUISITOS QUE CUMPLIR						

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 24/03/2023
Versión 02

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:	Líder de comunicaciones
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
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. ISO 14001: 2015 Decreto 1072:2015 Resolución 0312 de 2019				Condiciones institucionales Condiciones de programa académicos		

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**
24/03/2023 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	<ul style="list-style-type: none">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.

3. CONTROL DE APROBACIONES

Elaborado por	Revisado por	Revisado y Aprobado por
Nombre: Vanessa Rodríguez Sanabria	Nombre: Osvaldo Meriño, Alejandro López	Nombre: Rita Orellano Múnive
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Coordinador del SGSST, Coordinador de planeación	Cargo: Director de planeación
Fecha: Marzo 24 de 2023	Fecha: Marzo 24 de 2023	Fecha: Marzo 27 de 2023

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