INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA	**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**	Código	OD-GC-003
		Versión	10
		Fecha	18/06/2025
		Página	1 de 3

OBJETIVO	ALCANCE
Desarrollar estrategias de comunicación organizacional y de visibilización, utilizando medios de comunicación eficaces que garanticen la difusión y el intercambio oportuno y transparente de la información con los diferentes grupos de interés internos y externos, además contribuyendo al posicionamiento de la institución.	Este proceso se aplica en la gestión integral de todas las actividades relacionadas con la comunicación, inicia con un requerimiento de comunicación y finaliza con la satisfacción del requerimiento.
LÍDER DEL PROCESO	**TIPO DE PROCESO**
Director (a) de Comunicaciones	**Estratégico**

FUENTE	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTOR
Planeación Institucional	Plan de Desarrollo	PLANEAR	Diseñar plan de acción	Plan de acción	Plan de Acción
Planeación Institucional	Plan de acción		Diseñar plan anual de Comunicaciones	Plan de Comunicaciones	Comunidad interna y externa
Secretaría General	Calendario académico		Diseñar y actualizar las estrategias de Comunicación	Piezas gráficas y audiovisuales	Comunidad interna y externa Proceso solicitante
Planeación Institucional	Plan de Desarrollo				
Talento Humano	Calendario de fechas especiales				
Planeación Institucional	Análisis del contexto		Identificar riesgos y oportunidades	Mapa de riesgos	Seguimiento y Medición Planeación Institucional
Todos los Procesos	Solicitudes de Diseño y Publicación	HACER	Diseñar piezas gráficas y audiovisuales	Piezas gráficas y audiovisuales	Solicitantes
			Realizar publicaciones en medios digitales institucionales	Publicaciones en página web y redes sociales	
			Realizar el cubrimiento y presentación de eventos	Fotografías, videos, presentación de eventos	
			Redactar notas de prensa	Notas de prensa	
Seguimiento y Medición	Ficha de medición	VERIFICAR	Realizar medición de indicadores	Indicador diligenciado	Seguimiento y Medición
Seguimiento y Medición Planeación Institucional	Mapa de riesgos		Evaluar riesgos y oportunidades del proceso	Evidencia de las acciones establecidas para abordar los riesgos	Seguimiento y Medición Planeación Institucional
Seguimiento y Medición	Informe de auditorías internas y externas Desviación de indicadores Revisión por la dirección y salidas no conformes	ACTUAR	Establecer acciones de mejora	Correcciones acciones correctivas y de mejora	Seguimiento y Medición

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director de comunicaciones	Profesional SIG	Director de planeación

	Encuestas de satisfacción				
Seguimiento, Control y Evaluación	Informes de auditorías de Control interno		Elaborar el plan de mejoramiento	Plan de mejoramiento	Seguimiento, Control y Evaluación
Gestión Documental	PQRSDF		Revisar y responder la PQRSDF	Respuesta de PQRSDF	Gestión Documental Usuario

INDICADORES		
Ver Matriz FT-SM-022 Formato de indicadores		
GESTIÓN DEL RIESGO		
Riesgos del proceso	**Riesgos de corrupción**	
Ver matriz FT-SM-014 Matriz de riesgos y oportunidades	Ver FT-PI-023 Matriz de Riesgos de corrupción	
Recursos	**Documentos Internos**	**Documentos Externos**
Infraestructura: Oficinas dotadas de hardware y software, Equipos de Oficinas, Internet. **Humanos:** Ver estructura organizacional **Ambiente de Trabajo:** Temperatura ambiente, Fuera de ruido, Iluminación adecuada	Ver Listado maestro de información documentada	Ver FT-AL-001Normograma institucional.

Control de cambios			
Versión	**Fecha**	**Descripción del cambio**	**Responsable**
0	01/09/2009	Creación del documento	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
1	31/01/2018	1.Se cambió el objetivo del proceso quedando de la siguiente manera “Desarrollar estrategias de comunicación organizacional y de visibilizarían utilizando medios de comunicación eficaces que garanticen la difusión y el intercambio oportuno y transparente de la información con los diferentes grupos de interés internos y externos, además contribuyendo al posicionamiento de la institución.” 2.Se realizó modificación en el alcance del proceso definido de la siguiente manera: “Este proceso se aplica en la gestión integral de todas las actividades relacionadas con la comunicación, inicia con un requerimiento de comunicación y finaliza con la satisfacción del requerimiento.” 3.Se identificaron los objetivos alineados al proceso 4.Se añade la actividad de diseñar el plan de acción 5.Se agregó la actividad “Diseñar y actualizar las estrategias de comunicación” 6.Y se consideró necesario realizar un monitoreo a medios.	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
2	17/07/2023	Se agregan requisitos ambientales aplicables al proceso	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
3	08/08/2018	Se agregan los requisitos aplicables al proceso	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
4	5/03/2019	Modificación de codificación de la codificación	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
5	5/09/2019	Se agregan riesgos y documentos externos.	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
6	14/08/2020	Se agrega objetivo ambiental	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
7	28/09/2020	Se elimina sección de objetivos asociados	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
8	22/06/2021	Se modifica el logo de la institución por Cambio de Carácter académico	Director de planeación y mejoramiento de la calidad

Elaboró	**Revisó**	**Aprobó**
Director de comunicaciones	Profesional SIG	Director de planeación

9	17/07/2023	Se agregan requisitos del sistema de gestión ambiental aplicables al proceso	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
10	18/06/2025	1.Se elimina casilla del nombre del proceso. 2.Se modifica ciclo PHVA del proceso. 3.Se eliminan indicadores, información documentada y documentos externos y se reemplazan por referencias de los documentos que lo contienen. 4.Se elimina casilla de políticas.	Director de planeación