



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO:
FGDC-012
VERSIÓN: 07
EMISIÓN:
30/05/2023
PÁGINA
1 DE 4

NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas
OBJETIVO DEL PROCESO	Informar de manera oportuna, veraz y entendible el quehacer institucional para establecer y mantener vínculos comunicativos en la comunidad universitaria y sector externo, fortalecer la atención al usuario, así como proyectar la imagen de la institución a la sociedad en general.	ALCANCE	Este proceso aplica para toda la Institución e incluye las actividades de asesoría y apoyo a eventos institucionales, elaboración de productos de prensa, elaboración de productos radiales, elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones, elaboración de piezas audiovisuales, imagen visual corporativa, rendición de cuentas y publicación de contenidos web.

Fecha de Actualización del contenido

05/05/2023

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO
Planes Institucionales	Planeación Institucional, Ministerio de Educación, Gestión de Calidad, MinTic 's	PLANEAR Establecer las acciones y metas del Proceso con base a los lineamientos y objetivos Institucionales. Determinar los métodos de comunicación de la Institución.	Líder de proceso de Comunicaciones	Plan Operativo Anual del Proceso	*Todos los procesos *Comunidad universitaria
Información institucional a comunicar / necesidades de comunicación	Todos los procesos		Líder de proceso de Comunicaciones	Plan Estratégico de Comunicaciones	
Plan Operativo Anual	Proceso de Comunicación Planeación Institucional	HACER Ejecutar las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual del Proceso de Comunicaciones Ejecutar las actividades contempladas en el Plan Estratégico de Comunicaciones Evaluar las solicitudes de necesidad de la comunidad universitaria y ejecutar las que sean aprobadas según lineamientos establecidos.	Líder de proceso de Comunicaciones	Elaboración de productos de prensa y de radio, para redes sociales, correos masivos, mensajería de texto, elaboración de piezas audiovisuales, imagen visual corporativa, apoyo y asesoría a eventos, estrategias de comunicación internas y externas, publicaciones web, campañas comunicacionales	*Todos los procesos *Comunidad universitaria
Plan Estratégico de Comunicaciones	Proceso de comunicación		Líder proceso de comunicaciones		
Solicitud de servicio	Todos los procesos - Comunidad universitaria		Líder Proceso de Comunicaciones Coordinadores de Áreas en Comunicaciones		



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO:
FGDC-012
VERSIÓN: 07
EMISIÓN:
30/05/2023
PÁGINA
2 DE 4

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO		
Presupuesto para la ejecución de actividades que lo requieran	Proceso gestión financiera	VERIFICAR	Programación de reuniones de equipo de mejoramiento para el control de cumplimiento de actividades	Líder proceso de comunicaciones	Actas de equipo de mejoramiento del proceso	Proceso de Seguimiento y Control - Proceso de Gestión de la Calidad	
*Plan Operativo Anual del Proceso *Plan Estratégico de Comunicaciones	Proceso Gestión de la Calidad						
Medición indicadores de gestión	Proceso de comunicación		Verificar el cumplimiento del objetivo del proceso a través de los indicadores de gestión	Líder proceso de comunicaciones			
Informe de auditorías	Proceso de seguimiento y control		Analizar los datos e información resultante del seguimiento a la medición del desempeño del proceso para evaluar donde pueden realizarse mejoras	Líder proceso de comunicaciones	Reporte de Indicadores		Planeación institucional
Materialización de un riesgo	Proceso de seguimiento y control						
Compromisos revisión por la Dirección	Alta Dirección						
Atención al usuario (Quejas y reclamos)	Proceso Comunicación						
Encuesta de satisfacción	Proceso Gestión de la Calidad						
Planes de Mejoramiento	Proceso de Seguimiento y Control	ACTUAR O AJUSTAR	Ejecutar los Planes de Mejoramiento definidos por el proceso como resultado del análisis de datos e información	Líder Proceso de Comunicaciones	Mejoramiento del Desempeño del Proceso	Comunidad Universitaria	



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO:
FGDC-012
VERSIÓN: 07
EMISIÓN:
30/05/2023
PÁGINA
3 DE 4

REQUISITOS DEL PROCESO

NTC ISO 9001:2015	NTC ISO 45001:2018	NTC ISO 14001:2015	Políticas del MIPG	Características del proceso de Autoevaluación de Programas. (Lineamientos CNA)	Características del proceso de Autoevaluación Institucional. (Lineamientos CNA)	Del usuario
<p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad</p> <p>5.3 Roles Responsabilidades y Autoridades en la Organización</p> <p>6.2 Objetivos de Calidad</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>4.4 Sistema de Gestión de la SST.</p> <p>5.4 Consulta y participación de los trabajadores.</p> <p>6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.1.2.2 Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el SGSST</p> <p>7.3 Toma de conciencia.</p> <p>7.4 Comunicación.</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades.</p> <p>8.1.3 Gestión del cambio.</p> <p>10 Mejora</p>	<p>4.4 Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Generalidades</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>10. Mejora</p>	<p>Integridad</p> <p>Planeación Institucional</p> <p>Gobierno Digital</p> <p>Servicio Al ciudadano</p> <p>Racionalización de Tramites</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p>	<p>3. Participación en Actividades de Formación Integral</p> <p>6. Reglamento Estudiantil y Política Académica</p> <p>25. Evaluación y Autorregulación del Programa Académico</p> <p>43. Sistemas de Comunicación e Información</p>	<p>8. Procesos de comunicación</p>	<p>1. Oportunidad en el servicio.</p> <p>2. Comunicación con el cliente para la participación.</p> <p>3. Calidad en el contenido de los productos.</p> <p>4. Información adecuada, veraz y oportuna.</p> <p>5. Comunicación eficaz.</p> <p>6. Relación armónica y colaborativa en la información y difusión.</p> <p>7. Visibilidad institucional</p>



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO:
FGDC-012
VERSIÓN: 07
EMISIÓN:
30/05/2023
PÁGINA
4 DE 4

UBICACIÓN DE OTROS REQUISITOS Y DOCUMENTOS

Legales y Reglamentarios.	Se encuentran identificados en el Normograma Institucional. Proceso de Gestión Legal
Riesgos y oportunidades del proceso	Riesgos: Se encuentran identificados en el Mapa de Riesgos del Proceso. Oportunidades: Se encuentran identificadas en el análisis del contexto del Proceso
Procedimientos y formatos asociados al proceso	Se encuentran identificados en el Sistema de Control Documental del SIGEC.
Indicadores de proceso	Se encuentran creados y aprobados en el software de indicadores, administrado por el proceso Planeación Institucional