



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

Código: F-GCRP-01

Versión: 01

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Fecha: 15/01/2024

Página: 1 de 4

OBJETIVO	Planear y ejecutar estrategias de comunicación y relacionamiento público, tendientes al posicionamiento de la imagen institucional a nivel interno y externo, a través de los canales de comunicación establecidos para los grupos de valor.
ALCANCE	Inicia con la definición de la política institucional de comunicación y relaciones públicas, continúa con la identificación de necesidades de comunicación y relacionamiento, establecimiento de planes y estrategias y finaliza con la medición de indicadores y la implementación de acciones de mejora para garantizar la sostenibilidad y el mejoramiento continuo del proceso.
RESPONSABLE	Profesional Universitario adscrito al proceso Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas

ETAPA	TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDA	CLIENTE	TIPO DE CLIENTE	
	INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
P		X	Organismos de Control Entidades Públicas y Privadas	Normatividad vigente Necesidades del Contexto	Identificar las necesidades de comunicación y relacionamiento público	Plan Estratégico de Comunicación y Relacionamiento Público Matriz de Comunicación Manual de Identidad Visual Manual de Protocolo Institucional Manual de Comunicación en Crisis	Organismos de Control Grupos de Valor e Interés		X
	X		Direccionamiento Estratégico Procesos institucionales	Plan de Desarrollo Institucional Contexto Institucional Necesidades y Expectativas de los Grupos de Valor Indicadores de Gestión Plan de Acción Institucional Matriz de Riesgos y Oportunidades Políticas Institucionales Necesidades de Comunicación y Relacionamiento Público Calendario Académico Cronograma de actividades Institucionales			Direccionamiento Estratégico	X	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

H	X		Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas	Plan Estratégico de Comunicación y Relacionamento Público Matriz de Comunicación Manual de Identidad Visual Manual de Protocolo Institucional Manual de Comunicación en Crisis	Ejecutar actividades de comunicación y relacionamiento público	Registro Fotográfico Publicaciones a través de Canales Institucionales Productos Audiovisuales Piezas Gráficas necesidades de Alianzas y/o Convenios Programas de Presentación de Actos o Eventos	Grupos de Valor e Interés		X
V	X		Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas	Plan Estratégico de Comunicación y Relacionamento Público Matriz de Comunicación Manual de Identidad Visual Manual de Protocolo Institucional Manual de Comunicación en Crisis Registro Fotográfico Publicaciones a través de Canales Institucionales Productos Audiovisuales Piezas Gráficas necesidades de Alianzas y/o Convenios Programas de Presentación de Actos o Eventos	Evaluar la gestión del proceso	Informes de Gestión	Direccionamiento Estratégico	X	
		X	Organismos de Control	Resultados de Auditorías	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso	Planes de mejoramiento	Organismos de Control		X



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

Código: F-GCRP-01

Versión: 01

Fecha: 15/01/2024

Página: 3 de 4

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

A	X	Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas Direccionamiento Estratégico	Informes de gestión Informes de Resultados de evaluaciones de impacto y/o resultados de análisis de Riesgos y Oportunidades Resultados de Análisis de Indicadores Salidas No Conformes Informe Satisfacción Resultados de Auditorías PQRSD	Direccionamiento Estratégico Gestión de la Calidad Control Interno de Gestión Gestión Documental	X
---	---	---	--	---	---

REQUISITOS DEL PROCESO

REQUISITOS ISO 9001:2015

Ley 1712 de 2014
Ley 2345 de 2023
Decreto 1330 de 2019
Resolución 12220 de 2016
Acuerdo 015 de 2020 – Política de Comunicación Institucional

4.1 Entendiendo la organización y su contexto, 4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4 Sistema de Gestión de Calidad, 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, 7.4 Comunicación, 7.5 Información Documentada, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 10. Mejora

RIESGOS

INDICADORES

Ver Matriz de Riesgos del proceso

Ver Matriz de Indicadores del proceso

DOCUMENTOS ASOCIADOS

RECURSOS

Ver Listado Maestro de Documentos
Ver Tablas de Retención Documental

Recursos Financieros
Talento Humano
Recursos Físicos
Recursos Tecnológicos

HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
-------	---------	------------------------



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

Código: F-GCRP-01

Versión: 01

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Fecha: 15/01/2024

Página: 4 de 4

15/01/2024

01

Creación del proceso debido a la adopción de la Resolución 021 de 2024, por la cual se modifica el Mapa de Procesos y Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación – ISER.

CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Andrea Calderón Vargas

Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas

Aprobó

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico