

 vía todo MinEducat	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS	Código: F-GCRP-01
		Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Fecha: 10/07/2024
		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 y Planeación 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 y Planeación	X	

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
							Procesos Institucionales	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 y Planeación	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

A	X		Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas Direccionamiento Estratégico y Planeación	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 y Planeación 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: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Fecha: 10/07/2024
		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.
10/07/2024	02	Modificación del documento debido a la adopción dela Resolución 479 de 2024.

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 y Planeación y Planeación