

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

Código: CAR-GCO

Versión: 01

Fecha de aprobación: 11/12/2024

Página 1 de 1

**INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO**

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de las Comunicaciones
<b>OBJETIVO</b>	Visibilizar el quehacer de la Universidad El Bosque mediante estrategias comunicacionales coherentes, efectivas y alineadas con los objetivos estratégicos, con el fin de fortalecer la imagen institucional y alcanzar el reconocimiento de los grupos de valor y partes interesadas.
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la formulación de la política de comunicación, diseño de estrategias y rutas de comunicación y relacionamiento y gestión de crisis, continua con la gestión de la comunicación universitaria y finaliza con el seguimiento, ajuste y evaluación del impacto de las estrategia y contenido publicado.
<b>TIPOLOGÍA DE PROCESO</b>	Apoyo
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Director(a) de Comunicaciones

**SECUENCIA E INTERRELACIÓN DEL PROCESO**



PROVEEDOR <small>(Son las partes interesadas que proporcionan las entradas o insumos al proceso)</small>		ENTRADAS <small>(Son los documentos, registros o requerimientos que se esperan transformar o utilizar en la operación del proceso. Estas entradas pueden corresponder a la salida de la actividad anterior)</small>	Ciclo P.E.C.A.R	ACTIVIDAD <small>(Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso)</small>	SALIDAS <small>(Son los elementos transformados resultantes del proceso, puede considerarse que la salida de este corresponde a la entrada del siguiente)</small>	CLIENTES <small>(Son las partes interesadas que reciben los elementos resultantes del proceso)</small>	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Proceso: Planeación Estratégica	N/A	Necesidad de actualización de política vigente	Planear	Formulación de política de comunicación	Acuerdo emitido por el Consejo Directivo Política divulgada	Todos los procesos Comunidad universitaria	N/A
Todos los procesos	Aliados externos principales	Plantilla de plan de comunicación y relacionamiento Necesidades de comunicación y posicionamiento de la Universidad	Planear	Diseño de estrategias, rutas de comunicación y relacionamiento y gestión de crisis	Plan de comunicación y de relacionamiento por unidades Manual de crisis Matriz de Comunicaciones	Todos los procesos	N/A

SECUENCIA E INTERRELACIÓN DEL PROCESO



PROVEEDOR <i>(Son las partes interesadas que proporcionan las entradas o insumos al proceso)</i>		ENTRADAS <i>(Son los documentos, registros o requerimientos que se esperan transformar o utilizar en la operación del proceso. Estas entradas pueden corresponder a la salida de la actividad anterior)</i>	Ciclo P.E.C.A.R	ACTIVIDAD <i>(Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso)</i>	SALIDAS <i>(Son los elementos transformados resultantes del proceso, puede considerarse que la salida de este corresponde a la entrada del siguiente)</i>	CLIENTES <i>(Son las partes interesadas que reciben los elementos resultantes del proceso)</i>	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	Aliados externos principales	Solicitud de creación de campañas	Ejecutar	Asesorar en conceptos y desarrollar y publicar contenidos	Propuesta de campaña Contenidos generados Publicación de información en los diferentes canales de difusión institucionales	Todos los procesos Comunidad universitaria	N/A
Proceso: Planeación Estratégica Proceso: Buen Gobierno	N/A	Solicitud de divulgación de estamentos y documentación institucional	Ejecutar	Divulgación de estamentos institucionales, políticas, reportes e informes de gestión	Publicación de información en página web Mailing Transmisiones	Todos los procesos Comunidad universitaria	Entes de Control Público externo Aliados potenciales
Todos los procesos	Aliados externos principales	Solicitud de cubrimiento de eventos	Ejecutar	Apoyo y divulgación de eventos institucionales	Creación de banco de imágenes Publicación de información en página web y redes sociales Generación de enlace de transmisión	Todos los procesos	Aliados externos
Todos los procesos	N/A	Solicitud de contenidos	Ejecutar	Desarrollo, programación y divulgación de contenidos	Mailing Publicación de información en página web y redes sociales	Todos los procesos	Aliados externos

SECUENCIA E INTERRELACIÓN DEL PROCESO



PROVEEDOR <i>(Son las partes interesadas que proporcionan las entradas o insumos al proceso)</i>		ENTRADAS <i>(Son los documentos, registros o requerimientos que se esperan transformar o utilizar en la operación del proceso. Estas entradas pueden corresponder a la salida de la actividad anterior)</i>	Ciclo P.E.C.A.R	ACTIVIDAD <i>(Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso)</i>	SALIDAS <i>(Son los elementos transformados resultantes del proceso, puede considerarse que la salida de este corresponde a la entrada del siguiente)</i>	CLIENTES <i>(Son las partes interesadas que reciben los elementos resultantes del proceso)</i>	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	N/A	Solicitud de publicación en redes sociales	Ejecutar	Desarrollo y divulgación de contenidos para redes sociales	Publicación de información en redes sociales	Todos los procesos Comunidad universitaria	Público externo
Todos los procesos	N/A	Solicitud de creación de productos audiovisual	Ejecutar	Desarrollo y difusión de productos audiovisuales	Banco de imágenes Banco de videos Publicación de producto en redes sociales	Todos los procesos Comunidad universitaria	N/A
Todos los procesos	N/A	Necesidad de capacitación y lineamientos en comunicación	Ejecutar	Formación de líderes y gestores de comunicación de la Universidad en tendencias y pautas de diseño, mercadeo y comunicación	Registro de participación y competencias adquiridas por parte de los participantes Presentación que detalla estrategias, mensaje clave y canales de comunicación	Todos los procesos	N/A
Proceso: Administración de Procesos Proceso: Planeación Estratégica	N/A	Indicadores de gestión Plan auditorias Encuestas de satisfacción	Analizar	Seguimiento y medición al proceso	Resultados de indicadores Informes de auditoria Resultados de encuestas de satisfacción	Proceso: Planeación Estratégica Proceso: Administración de Procesos	N/A

SECUENCIA E INTERRELACIÓN DEL PROCESO



PROVEEDOR <i>(Son las partes interesadas que proporcionan las entradas o insumos al proceso)</i>		ENTRADAS <i>(Son los documentos, registros o requerimientos que se esperan transformar o utilizar en la operación del proceso. Estas entradas pueden corresponder a la salida de la actividad anterior)</i>	Ciclo P.E.C.A.R	ACTIVIDAD <i>(Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso)</i>	SALIDAS <i>(Son los elementos transformados resultantes del proceso, puede considerarse que la salida de este corresponde a la entrada del siguiente)</i>	CLIENTES <i>(Son las partes interesadas que reciben los elementos resultantes del proceso)</i>	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
<p><b>Proceso:</b> Administración de Procesos</p> <p><b>Proceso:</b> Planeación Estratégica</p>	N/A	<p>Reporte de indicadores de gestión</p> <p>Matriz de riesgos institucional</p> <p>Reporte de indicadores del Plan de Desarrollo Institucional (PDI)</p> <p>Informes de auditorías</p>	Retroalimentar	Formulación e implementación de acciones de mejora	<p>Informe de avances y cumplimiento (evidencias y actas)</p> <p>Solicitud de actualización de documentación</p>	<p><b>Proceso:</b> Planeación Estratégica</p> <p><b>Proceso:</b> Administración de Procesos</p>	N/A

SEGUIMIENTO Y CONTROL

RECURSOS DEL PROCESO	TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	RIESGOS	NORMATIVIDAD
<p><b>Infraestructura:</b> Instalaciones UEB y cubrimiento de eventos en las instalaciones de aliados externos</p> <p><b>Talento Humano:</b> <a href="#">Ver Organigrama</a></p> <p><b>Tecnología:</b> Plataforma de Adobe, Microsoft Office, Hootsuite, Envato, Capcut, Icoom.</p>	<a href="#">Ver Tablas de Retención Documental</a>	<a href="#">Ver Listado Maestro de Documentos (LMD)</a>	<a href="#">Ver Matriz de Indicadores de Gestión</a>	<a href="#">Ver Matriz de Riesgo Institucional</a>	<a href="#">Ver Normograma</a>