

OBJETIVO DEL PROCESO					
Implementar el proceso de comunicaciones de la ESU para establecer vínculos con las partes interesadas, posicionar la marca, facilitar los procesos comerciales y demás inherentes a la naturaleza de la Entidad.					
ALCANCE		RESPONSABLE		MACROPROCESO ASOCIADO	
INICIA	Definición del Plan de Comunicaciones Institucional	Profesional Universitario - Oficina Estratégica		Gestión del Direccionamiento	
FINALIZA	Implementación Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora				
INTERACCIÓN DEL PROCESO					
Proveedor - Grupo de Interés	Entrada - Insumo	PHVA	Actividades Claves	Salidas - Productos / Servicios	Cliente
Departamento Administrativo de la Función Pública. Directrices de Gobierno Digital Direccionamiento estratégico Todos los procesos ICONTEC	Modelo Integrado de Planeación y Gestión Modelo Estándar de Control Interno (MECI) Requerimientos de Comunicación y Publicidad de los procesos de la entidad Plan Estratégico Institucional 2021-2030	P	Definir el Plan de Comunicaciones Organizacional	Plan de Comunicaciones aprobado Manual de Imagen Corporativo ESU actualizado Políticas de Comunicación Corporativa Directrices de la Comunicación interna y externa	Todos los procesos
			Definir el Plan de Medios, espacios y formas de comunicación Institucional	Plan de Medios, espacios y formas de comunicación Institucional	
Todos los procesos	Necesidades comunicacionales internas de la entidad		Planeación e implementación de acciones comunicacionales para el publico interno	Acciones comunicacionales internas ejecutadas	Todos los procesos
Cientes Proveedores Medios de comunicación Junta Directiva Empleados Entes de control Ciudadanía	Necesidades comunicacionales externas de la entidad	H	Planeación e implementación de acciones comunicacionales para el publico externo	Acciones comunicacionales externas ejecutadas	Cientes Proveedores Medios de comunicación Junta Directiva Empleados Entes de control Ciudadanía
Todos los porcesos	Iniciativas comunicacionales ejecutadas publico interno		Elaboración e implementación de la encuesta de satisfacción y la comunicación interna	Resultado e informe de la encuesta de comunicación interna. Indicador de Satisfacción de comunicaciones internas.	Todos los procesos
Sistema Integrado de Gestion Directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública. Directrices del Modelo Estandar de Control Interno.	Politica de Administracion de Riesgos Matriz de riesgos del proceso Guía para la Administración del Riesgo Modelo Estandar de Control Interno	V	Revisar y evaluar los riesgos que puedan afectar el logro de la gestion	Matriz de riesgos evaluada	Todos los procesos Entes de Control
Sistema Integrado de Gestion	Resultados Auditorias internas y externas Resultados de análisis de Riesgos Resultados de análisis de Indicadores Revisiones del proceso	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora para la gestión de la calidad y seguridad de la información.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas	Todos los procesos
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS	
Físicos: Oficinas dotadas de Hardware y Software, Sala de Reuniones		Plan de Comunicaciones aprobado Manual de Imagen y Estilo Corporativo actualizado			

Humanos: Profesional Universitario - Oficina Estratégica	Políticas de Comunicación Corporativa Plan de Medios, espacios y formas de comunicación Institucional Procedimiento comunicaciones internas y externas	Norma ISO 9001:2015 Modelo Estandar de Control Interno - MECI Modelo Integrado de Planeación y Gestión
Ambiente de Trabajo: Iluminación adecuada, Temperatura ambiente, Fuera de ruido, Condiciones ergonómicas.		

DOCUMENTOS

1. PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS(PR-M1-CO-1)
2. PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES EXTERNAS(PR-M1-CO-2)
3. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA(PO-M1-CO-1)
4. PLAN DE MEDIOS, ESPACIOS Y FORMAS DE COMUNICACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS(PL-M1-CO-1)
5. PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES(PL-M1-CO-2)
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA(PRO-M1-CO-1)
7. MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA ESU(MA-M1-CO-1)
8. INSTRUCTIVO PARA ATENCION A MEDIOS(IN-M1-CO-1)

FORMATOS

1. HOJA MEMBRETE CARTA(HOJA MEMBRETE C)
2. HOJA MEMBRETE OFICIO(FT-M1-CO-2)
3. PRESENTACIONES ESU(FT-M1-CO-3)

INDICADORES

1. Satisfacción general de la comunicación interna

RIESGOS

1. Uso indebido de la información
2. Afectación de la imagen corporativa

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
3	17/07/2019	Marcela Salazar Valencia	Inclusión de ítems a actividades del proceso
4	19/12/2019	Marcela Salazar Valencia	Eliminación de actividad de gestión de PQRSF por traslado al proceso de Gestión del Servicio
5	23/06/2023	Alvaro Torres	Se actualiza la caracterización de acuerdo con las dinámicas actuales del proceso

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Soporte KAWAK Fecha de elaboración: 27/06/2023	Soporte KAWAK Fecha de revisión: 27/06/2023	Jefe de Oficina Estrategica Fecha de aprobación: 27/06/2023

Este documento ha sido visto 4 veces