

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES		CÓDIGO: CP-GCC- 01	
			VERSIÓN: 05	PÁGINA: 1 de 4
	PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		FECHA: 22/04/2024	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		ESTADO: Vigente	

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Tipo de proceso: Estratégico	
Nombre del proceso: Gestión de Comunicaciones	
Objetivo: Orientar los procesos de comunicación mediante los cuales la Asociación Colombiana de Universidades cumple su papel de representación e interlocución y se relaciona e interactúa con diferentes públicos en cumplimiento de su misión.	
Alcance: Inicia con los temas de comunicación del plan estratégico de Ascún hasta el desarrollo de los planes anuales de comunicaciones.	
Dependencias involucradas: Dirección Ejecutiva, Coordinación de Comunicaciones	
Líder del proceso: Coordinador(a) de Comunicaciones y Prensa	

MODELACIÓN DEL PROCESO							
PARTE INTERESADA		ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	PARTE INTERESADA		
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO	
PLANEAR							
Todos procesos	los	Plan estratégico	Preparar plan de comunicaciones	Plan de comunicaciones	Todos procesos	los	
Todos procesos	los	Universidades asociadas, organizaciones públicas y privadas	Solicitud de publicación de información	Identificación de la información y definición de medios	Definición de publicación de mensaje y medios seleccionados	Todos procesos	los IES asociadas, medios y comunidad
HACER							
Todos procesos	los	Plan estratégico	Ejecutar el plan de comunicaciones	Desarrollo de acciones previstas en el Plan de comunicaciones	Todos procesos	los	IES asociadas, medios y comunidad

ELABORÓ: Javier Gaona	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Coordinador de Comunicaciones	CARGO: Representante de la dirección para el SIG	

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES		CÓDIGO: CP-GCC- 01	
			VERSIÓN: 05	PÁGINA: 2 de 4
	PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		FECHA: 22/04/2024	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		ESTADO: Vigente	

MODELACIÓN DEL PROCESO						
PARTE INTERESADA		ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	PARTE INTERESADA	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	Universidades asociadas, organizaciones públicas y privadas	Información suministrada	Preparar información y publicar en medios seleccionados	Mensaje publicado	Todos los procesos	IES asociadas, medios y comunidad
VERIFICAR						
Proceso de Mejora Continua	Icontec	Plan de mejoramiento.	Hacer seguimiento al plan de mejoramiento.	Cierre de acciones	Proceso de Mejora Continua	Icontec
		Matriz de riesgos	Monitorear semestralmente los riesgos del proceso.	Reporte de eficacia		
		Ficha de indicadores	Reportar periódicamente los indicadores.	Resultados de las mediciones		
		Planificación de cambio, plan de acción, fichas de indicadores, plan de mejoramiento.	Presentar resultados para la revisión por la dirección.	Informe de revisión por la dirección		
ACTUAR						
Mejora continua	Icontec	Informe de revisión por la dirección	Determinar acciones correctivas y preventivas	Plan de mejoramiento	Mejora continua	Icontec

ELABORÓ: Javier Gaona	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Coordinador de Comunicaciones	CARGO: Representante de la dirección para el SIG	

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES		CÓDIGO: CP-GCC- 01	
			VERSIÓN: 05	PÁGINA: 3 de 4
	PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		FECHA: 22/04/2024	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		ESTADO: Vigente	

MODELACIÓN DEL PROCESO						
PARTE INTERESADA		ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	PARTE INTERESADA	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Direccionamiento Estratégico	Icontec	Solicitud o necesidad de cambio	Planificar cambios	Matriz del cambio		

RECURSOS DEL PROCESO

Humanos: Coordinador de Comunicaciones y relaciones interinstitucionales, Profesional de comunicaciones, Practicante de comunicaciones, web máster.

Tecnológicos: Página web, redes sociales

Infraestructura: Sede principal de Ascún, archivo de gestión físicos y digitales

Documentos de referencia:
Plan de comunicaciones

INDICADORES DE GESTIÓN

[Medición de la tendencia de la página web y de las redes sociales de Ascún](#)
[Nivel de satisfacción de las IES](#)
[Eficacia de las publicaciones](#)

Historial de cambio:

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
15/07/2016	Nuevo documento	01
30/06/2017	Ajuste en las entradas del PHVA	02
19/05/2021	Actualización numeral en plan estratégico Actualización del año plan estratégico en el alcance, modelación del proceso en el planear y el hacer	03

ELABORÓ: Javier Gaona	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Coordinador de Comunicaciones	CARGO: Representante de la dirección para el SIG	

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES		CÓDIGO: CP-GCC- 01	
			VERSIÓN: 05	PÁGINA: 4 de 4
	PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		FECHA: 22/04/2024	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES		ESTADO: Vigente	

14/09/2022	<p>Ajuste en la redacción del alcance e inclusión de las PQRs</p> <p>Se cambian las partes interesadas internas por “todo el personal”</p> <p>Se cambian las partes interesadas externas por “IES asociadas, medios y comunidad”</p> <p>Se elimina la palabra anual del plan de comunicaciones en el cuadro del planear y en el hacer</p> <p>Se elimina 2021-2022 del plan estratégico en el alcance, en el planear y en el hacer</p> <p>Se incluye en el planear, hacer, verificar y actuar las actividades de las PQRs</p> <p>Se cambia la salida del verificar por la matriz de plan de acción</p> <p>Se complementan las entradas del actuar con resultado de indicadores, revisión por la dirección, resultados de auditorías internas y externas, gestión del cambio, gestión del riesgo</p> <p>Se elimina de las salidas del actuar la palabra cronograma</p> <p>Se incluye en los recursos humanos a la profesional de comunicaciones y al practicante de comunicaciones</p> <p>Se eliminan las políticas de operación del proceso</p> <p>Se incluyen los indicadores de gestión del proceso</p>	04
22/04/2024	<p>Se elimina del alcance, del planear, del hacer, documentos de referencia la gestión de las PQRSF</p> <p>Se actualizan las actividades de verificar y actuar</p>	05

ELABORÓ: Javier Gaona	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Coordinador de Comunicaciones	CARGO: Representante de la dirección para el SIG	