



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 1 de 10

SC-CER440961

NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES		Campus Bucaramanga - Líder Nacional del Proceso o subproceso: DIRECTOR (A) DE COMUNICACIONES			
		Campus Cúcuta y Valledupar - Líder del Proceso o subproceso: COORDINADOR (A) DE COMUNICACIONES			
PROPÓSITO DEL PROCESO O SUBPROCESO: Gestionar los procesos de comunicación interna y externa de la Universidad con sus públicos de interés, con el fin de contribuir al posicionamiento y visibilidad de la institución para aportar a su consolidación como un referente de calidad académica en el oriente del país por sus procesos de docencia, investigación y extensión.					
ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: Inicia con la identificación de necesidades y solicitudes de comunicación que requiere la Universidad de Santander para luego definir las estrategias y acciones, público al que va dirigido y canales de comunicación tanto internos como externos que se utilizarán. Posteriormente continúa con la elaboración de los mensajes, estilo de comunicación y definición de herramientas comunicativas, revisión del contenido y finaliza con la publicación y seguimiento al impacto de la gestión comunicativa.					
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTE INTERESADA
Rectoría General Planeación Institucional Comunicaciones	Normatividad que aplica al proceso. Directrices y necesidades de comunicación. Información Institucional.	P	Realizar análisis que permitan identificar las necesidades de comunicación interna y externa en la UDES a nivel regional y nacional de acuerdo con las oportunidades identificadas.	Reporte de las necesidades de comunicación. Propuesta de políticas de comunicación.	Rectoría General
	Directrices y necesidades de comunicación. Reporte de las necesidades de comunicación. Normograma actualizado. Presupuesto. Plan de Desarrollo Institucional.		Diseño y elaboración del plan de comunicaciones.	Propuesta de Plan de comunicaciones nacional.	
	Lineamientos Institucionales. Políticas de Comunicaciones. Plan de Comunicaciones. Normograma actualizado.		Diseño de estrategias para manejo de imagen corporativa	Propuestas de Estrategias de imagen corporativa.	



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 2 de 10

			Elaborar la propuesta de presupuesto del proceso.	Propuesta de Presupuesto.	Presupuesto	
Comunicaciones	Análisis del contexto		Identificar y valorar los riesgos del proceso.	Matrices de identificación y valoración de riesgos.	Comunicaciones	
Comunidad	Necesidades y Expectativas de partes interesadas		Identificar y priorizar los requerimientos, necesidades y Expectativas de las partes interesadas en el proceso.			
Comunicaciones	Normatividad vigente	H	Revisar y actualizar, la normativa asociada con el proceso.	Normograma actualizado.	Procesos y subprocesos	
	Plan de comunicaciones Solicitudes de procesos y subprocesos		Elaboración de Plan de Trabajo del proceso	Plan de Trabajo.	Rectoría	
Procesos y subprocesos	Solicitudes de procesos/subprocesos. Plan de Comunicación.		Difusión de información, campañas, mensajes y eventos institucionales a través de diferentes medios de comunicación internos y externos.	Publicaciones Institucionales en medios digitales y/o impresos.	Comunidad Universitaria.	
			Gestionar y difundir políticas, estrategias y lineamientos de comunicaciones.	Lineamientos, Acuerdos, Resoluciones y directrices de comunicaciones, Manual de marca UDES.		
Comunicaciones	Políticas, estrategias y lineamientos comunicativos.		Gestionar las redes sociales de la Universidad.	Revisiones y retroalimentación de contenido y publicación. Ticket mesa de ayuda.		Proceso y subprocesos
Procesos y subprocesos	Identificación de eventos institucionales. (Académicos y administrativos)		Elaborar el protocolo de eventos institucionales académicos y administrativos.	Guía de protocolo para eventos institucionales.		Procesos y subprocesos



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 3 de 10

Procesos y subprocesos	Requerimientos partes interesadas.	H	Asesoría en comunicación	Revisiones y retroalimentación de documentos y contenidos institucionales.	Comunicaciones
Comunicaciones. Procesos y subprocesos	Solicitudes de procesos/subprocesos. Plan de Trabajo		Cubrimiento de necesidades de comunicación a nivel institucional.	Archivo fotográfico - audiovisual y publicación de la información.	
Comunicaciones. Periodistas	Manual de marca UDES Solicitudes periodistas de la región.		Gestión de reportería y relaciones públicas.	Agenda de trabajo, actas de reuniones, rondas de medios locales, nacionales e internacionales, artículos publicados por atención a periodistas, reseñas en medios de comunicación.	
Procesos y subprocesos	Identificación de información a actualizar. Solicitudes de actualización de la información.		Administrar y actualizar la información institucional en la página web de la Universidad.	Reporte de cambios y/o actualizaciones.	Comunicaciones
	Flujos de datos e información institucional.		Actualización de base de datos partes interesadas del proceso para envío de información institucional.	Bases de datos actualizadas.	Comunicaciones
Comunicaciones	Sistema de Información del SGC-VAF. Matrices de identificación y valoración del riesgos del proceso (Contexto, partes interesadas y SGC-VAF).		Alimentar indicadores y aplicar la gestión del riesgo dentro del proceso.	Indicadores actualizados. Registros Planes de acción.	Rectoría Comunicaciones
CAF	Informe de resultados de encuestas.		Analizar las encuestas de percepción y eficacia de las comunicaciones.	Registro de análisis de resultados. Planes de acción	Comunicaciones



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 4 de 10

Comunicaciones CAF	Planes de acción. Plan de trabajo. Plan de comunicaciones. Informes de auditoría. Informe de resultados de encuestas.	V	Seguimiento al desempeño del proceso y a la evaluación del servicio a partir de la eficacia de las acciones.	Informe de gestión	Rectoría
	Estado de solicitudes		Seguimiento y verificación permanente al estado de avance de las solicitudes.	Reporte de avance (mesa de ayuda)	Comunicaciones
	Comunicaciones emitidas por procesos y subprocesos		Revisión del cumplimiento de la normatividad. Monitoreo de medios de comunicación.	Verificación de cumplimiento de la normatividad. Reportes de cumplimiento.	Procesos y subprocesos Rectoría
CAF Comunicaciones	Resultados del seguimiento y la verificación.	A	Formular y desarrollar acciones de mejora, de conformidad con los resultados de la evaluación del proceso. Identificar y gestionar oportunidades.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Comunicaciones

RECURSOS

Talento humano: Director de comunicaciones, coordinador de comunicaciones*, Profesional de Comunicaciones Externas, Profesional Webmaster, Profesional Comunicación Digital, Profesional Comunicación Audiovisual. *Aplica solo en los campus de Cúcuta y Valledupar.	Infraestructura física: Oficina, estudio de televisión*. *Aplica solo campus Bucaramanga.	Infraestructura tecnológica: equipos de cómputo, equipos periféricos, telefonía, Cámara de video, cámara fotográfica, computadores de edición de video, Trípodes, luces.	Ambiente de trabajo: Condiciones de humedad, temperatura, iluminación y ruido.	Recursos económicos: Presupuesto.
--	---	---	---	--



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 5 de 10

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Matrices de identificación y valoración de riesgos y oportunidades

Indicadores registrados en el aplicativo de administración del SGC-VAF

NORMATIVIDAD

Normatividad legal y reglamentaria

Ley 1581 del 2012 Habeas Data
Ley 23 de 1982 – Derechos de autor
Ley 30 de 1992, El cual organiza el servicio público de la Educación Superior.
Ley 594 General de Archivo del 2000, Establece las reglas y principios que regulan la función archivistas del estado. Que aplica a la Universidad en general.
Ley 1740 del 23 de diciembre de 2014, Se regula la inspección y vigilancia de la educación superior.

Decreto 1295 del 20 de abril de 2010, Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de las IES.

Decreto 1075 de 26 de mayo de 2015 Decreto único reglamentario del Sector Educación, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.

Decreto 1375 del 2013, Por el cual se reglamentan las colecciones biológicas dadas las publicaciones que la Universidad realiza promocionalmente al respecto.

Resolución 12220 de 2016 del MEN, por la cual se regula la publicidad que realizan las instituciones de educación superior, especialmente en relación al artículo 4 sobre la advertencia de uso del VIGILADA MINEDUCACIÓN en las publicaciones.

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al subproceso

4 Contexto de la organización
4.1 Comprensión de la organización
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5 Liderazgo
5.1 Liderazgo y compromiso
5.1.1 Generalidades
5.1.2 Enfoque al cliente

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6 Planificación
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
6.3 Planificación de los cambios

7 Apoyo
7.1 Recursos
7.1.1 Generalidades
7.1.2 Personas
7.1.3 Infraestructura
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
7.1.6 Conocimientos de la organización
7.2 Competencia



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 6 de 10

Acuerdo 03 de 2014 del CESU por el cual se establecen los lineamientos para la Acreditación Institucional, especialmente el factor 10, característica 26 sobre procesos de comunicación.

Código de autorregulación publicitaria, En beneficio del consumidor, de la sana competencia, de las diferentes audiencias y de la credibilidad de la industria en general.

Normatividad institucional aplicable al proceso

Estatuto de propiedad intelectual.
Reglamento Interno de Trabajo UDES.
Manual de Calidad VAF-MN-001-UDES.
Documentación SG-SST.
Política de tratamiento de protección de datos personales REG-PI-001-UDES.
Políticas Institucionales de los procesos y subprocesos del SGC-VAF VAF-PI-001-UDES.
Manual de Funciones y Responsabilidades TAH-MN-001UDES.
Procedimiento de control salidas no conforme VAF-PR-001-UDES.
Procedimiento control de Documentos y Registros GED-PR-004-UDES.
Procedimiento de acciones correctivas y preventivas VAF-PR-003-UDES.
Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones VAF-PR-005-UDES.
Procedimiento de gestión del cambio VAF-PR-006-UDES.
Procedimiento de la gestión del riesgo VAF-PR-007-UDES.
Instructivo organización de archivos de gestión transferencias documentales GED-IN-002-UDES.
Instructivo de correspondencia y comunicaciones GED-IN-003-UDES.
Instructivo de documentos académico administrativos GED-IN-004-UDES.
Publicación y difusión en medios institucionales COM-PR-001-UDES
Atención de protocolo para eventos COM-PR-002-UDES.
Reportería COM-PR-003-UDES.
Asesoría en comunicación COM-PR-004-UDES.

- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
 - 7.5.1 Generalidades
 - 7.5.2 Creación y actualización
 - 7.5.3 Control de la información documentada
- 8 Operación
 - 8.1 Planificación y control operacional
 - 8.2 Requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.1 Comunicación con el cliente
 - 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
 - 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 8.4.1 Generalidades
 - 8.4.2 Tipo y alcance del control
 - 8.4.3 Información para los proveedores externos
 - 8.5 Producción y provisión del servicio
 - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
 - 8.5.4 Preservación
 - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
 - 8.5.6 Control de los cambios
 - 8.6 Liberación de los productos y servicios
 - 8.7 Control de las salidas no conformes
- 9 Evaluación del desempeño
 - 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 Satisfacción del cliente



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 7 de 10

<p>Producción Audiovisual COM-PR-005-UDES.</p>	<p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>10 Mejora</p> <p>10.1 Generalidades</p> <p>10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.3 Mejora continua</p>
<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p>	<p>REGISTROS</p>
<p>Manual de Marca UDES COM-MN-001-UDES</p> <p>Servicios y medios de comunicación institucionales COM-GU-001-UDES.</p> <p>Guía de protocolo para eventos institucionales COM-GU-002-UDES.</p> <p>Guía de solicitud de servicios COM-GU-003-UDES.</p> <p>Plan de desarrollo Institucional.</p> <p>Proyecto Educativo Institucional.</p> <p>Manual de calidad SGC-VAF VAF-MN-001-UDES.</p> <p>Programa de capacitación VAF-PG-001-UDES.</p> <p>Programa de auditorías VAF-PG-002-UDES.</p> <p>Guía de requisitos de documentos para aprobación presupuestal y pagos VAF-GU-001-UDES.</p> <p>Aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC VAF-PC-001-UDES.</p> <p>Guía para el manejo de viáticos DIF-GU-002-UDES.</p> <p>Guía uso adecuado del papel GED-GU-001-UDES.</p> <p>Guía de activos fijos para el usuario ACF-GU-001-UDES.</p> <p>Reglamento sala de audiovisuales LOG-RG-001-UDES.</p> <p>Guía de salidas y/o permisos TAH-GU-002-UDES.</p> <p>Protocolo de atención al público TAH-PC-003-UDES.</p> <p>Instructivo de Logística LOG-IN-001-UDES.</p> <p>Calendario académico vigente.</p> <p>Informe de autoevaluación con fines de acreditación Institucional 2014 – 2018.</p> <p>Resoluciones de Acreditación expedidas por el CNA.</p> <p>Registros calificados de programas y códigos SNIES expedidos por el MEN.</p>	<p>Aplicativo Kawak.</p> <p>Reporte de cambios y/o actualizaciones.</p> <p>Mesa de ayuda.</p> <p>Ticket mesa de ayuda.</p> <p>Evaluaciones de servicio.</p> <p>Actas GED-FT-032-UDES.</p> <p>Listado de asistencia GED-FT-031-UDES.</p> <p>Nota interna GED-FT-015-UDES.</p> <p>Circular interna GED-FT-016-UDES.</p> <p>Control de llamadas VAF-FT-013-UDES.</p> <p>Informe de gestión VAF-FT-032-UDES.</p> <p>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones VAF-FT-003-UDES.</p> <p>Identificación de posibles salidas no conformes VAF-FT-031-UDES.</p> <p>Solicitud de personal TAH-FT-001-UDES.</p> <p>Solicitudes TAH-FT-017-UDES.</p> <p>Evaluación de actividades TAH-FT-022-UDES.</p> <p>Solicitud de salida y/o permiso TAH-FT-007-UDES.</p> <p>Modificación presupuestal convocatoria interna PRE-FT-003-UDES.</p> <p>Requisición PRE-FT-004-UDES.</p> <p>Solicitud de desarrollo de software SII-FT-001-UDES.</p> <p>Formato de préstamo de equipos e insumos de la dirección de comunicaciones COM-FT-001-UDES.</p> <p>Autorización uso de imagen COM-FT-002-UDES.</p>



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 8 de 10

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 00	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 29/06/2021	Versión de prueba
RESPONSABLE Diego Villabona Beltrán Director de Comunicaciones Letty Polo Thomas Coordinadora Comunicaciones Jean Carlo Estupiñán Peñaranda Coordinador Comunicaciones Equipo Facilitador SGC-VAF	
VERSIÓN 01	
FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2022	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
RESPONSABLE Alexandra Franco Quintero Directora de Comunicaciones Letty Polo Thomas Coordinadora Comunicaciones Jean Carlo Estupiñán Peñaranda Coordinador Comunicaciones	<p>Se agrega Planeación Institucional a Proveedores en el ciclo P.</p> <p>Se agrega Plan de Desarrollo Institucional en Entradas en el ciclo P.</p> <p>Se cambia "Manual de imagen corporativa" por "Manual de marca UDES" en salida en ciclo H.</p> <p>Se elimina "y publicación de notas de televisión." en actividad de ciclo H.</p> <p>Se cambia "productos audiovisuales" por "Revisiones y retroalimentación de documentos y contenidos institucionales" en salida de ciclo H.</p> <p>Se cambia "Manual de Imagen corporativa" por "Manual de Marca UDES" en entrada de ciclo H.</p>



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 9 de 10

VERSIÓN 01	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2022	Se cambia "Registro de seguimiento" por "Informe de gestión" en salida del ciclo V.
RESPONSABLE Alexandra Franco Quintero Directora de Comunicaciones Letty Polo Thomas Coordinadora Comunicaciones Jean Carlo Estupiñán Peñaranda Coordinador Comunicaciones Lorena Sánchez Baquero Directora Gestión Documental	Se cambia "Normograma" por "Verificación de cumplimiento de la normatividad", en salida del ciclo V. Se elimina a Rectoría de la parte interesada para la presentación del presupuesto. Se agrega "institucionales" a "Guía de protocolo para eventos" en salida de ciclo H. Se cambia "COM-MN-001-UDES Manual de imagen corporativa y producción de piezas gráficas." por "COM-MN-001-UDES Manual de Marca UDES" en documentos de referencia. Se cambia "COM-GU-002-UDES Guía de protocolo para eventos" por "COM-GU-002-UDES Guía de protocolo para eventos institucionales" en documentos de referencia. Se eliminan los formatos COM-FT-001-UDES Reporte de las necesidades de comunicación, COM-FT-002-UDES Propuesta de Plan de comunicaciones nacional, COM-FT-003-UDES Normograma, COM-FT-004-UDES Bases de datos actualizadas, COM-FT-005-UDES Reportes de cumplimiento, y VAF-FT-026-UDES Plan de trabajo de Registros. Se elimina COM-GU-001-UDES Propuestas de Estrategias de imagen corporativa y producción de piezas gráficas de los documentos de referencia. Se ajusta logo institucional. Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES
COM-CP-001-UDES

Versión: 02

Página 10 de 10

VERSIÓN 02	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 24/11/2023	Se elimina “y producción de piezas gráficas” de entradas, actividades y salidas.
RESPONSABLE Alexandra Franco Quintero Directora de Comunicaciones Letty Polo Thomas Coordinadora Comunicaciones Jean Carlo Estupiñán Peñaranda Coordinador Comunicaciones Lorena Sánchez Baquero Directora Gestión Documental	Se cambia el código del formato de actas en registros. Aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC.