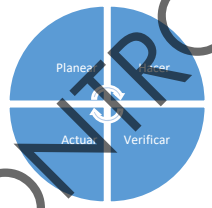
| MODELO OPERATIVO | | | |
|---|---|---|---|
| Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación<br>Subproceso: Gestión de la Comunicación | | | |
| Código | Versión | Emisión | Página |
| 104.40.D.01 | 11 | 24-08-2022 | 1 de 3 |

**OBJETIVO:** Divulgar de manera oportuna, clara y veraz la información institucional tanto al interior como al exterior, permitiendo una óptima fluidez de las comunicaciones referentes al desarrollo académico, investigativo, docente, de Proyección Social y administrativo de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

COPIA CONTROLADA

| ENTRADA | GRUPO DE VALOR O INTERÉS |  | SALIDA | GRUPO DE VALOR O INTERÉS |
|---|---|---|---|---|

**PLAN OPERATIVO ANUAL**

| Planear | Hacer |
|---|---|
| 1. Construir el Plan Operativo Anual del proceso de comunicaciones. | 1. Aplicar el manual de identidad de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.<br>2. Actualizar base de datos<br>3. Presentar eventos protocolarios de la entidad. |
| **Actuar** | **Verificar** |
| 1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso). | 1. Verificar el adecuado uso de la imagen institucional en publicaciones institucionales.<br>2. 4. Verificar el desarrollo y cumplimiento de acciones que contribuyan al cumplimiento de los |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | objetivos institucionales (autoevaluación) | | |
| | | **INVERSIONES MATERIAL PUBLICITARIO** | | | |
| | | **Planear**<br>1. Planear la inversión en publicidad y material impreso institucional. (información secundaria). | **Hacer**<br>1. Contratar la pauta de publicidad en los medios de comunicación (Información secundaria).<br>2. Consolidar necesidades de material impreso de los procesos.<br>3. Realizar estudios previos para la adquisición de material impreso institucional. | | |
| | | 1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso). | 1. Verificar el cumplimiento de las pautas contratadas en los medios de comunicación.<br>2. Verificar la adquisición del material impreso, según necesidades presentadas. | | |
| | | **ROTACIÓN PAUTAS PUBLICITARIAS** | | | |
| | | **Planear**<br>1. Establecer con Rectoría y Decanaturas la rotación de pautas publicitarias de los eventos o programas y los contenidos de las mismas. (Información secundaria). | **Hacer**<br>1. Elaboración y envío de comunicados de prensa a medios de información, servidores públicos, contratistas, docentes. publicación en la Web (información secundaria- Sistemas de información)<br>2. Realización de ruedas de prensa cuando sea solicitado por Rectoría (información secundaria). | | |
| | | **Actuar**<br>1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso). | **Verificar**<br>1. Verificar cumplimiento de pautas publicitarias en los medios de información. | | |

COPIA CONTROLADA

<table>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3"></td><td colspan="2">PUBLICACIONES</td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>Planear<br>1. Planear la elaboración, edición, impresión y emisión de publicaciones institucionales.</td><td>Hacer<br>1. Recoger información para elaborar comunicados y alimentar la página web (información secundaria).<br>2. Preparar información que se publicará en las carteleras internas y externas (información secundaria).<br>3. Actualizar la información del portafolio de programas académicos y cursos de extensión de la institución. (información secundaria)</td></tr>
<tr><td>Actuar<br>1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso).</td><td>Verificar<br>1. Revisar actualización de contenidos de la página Web, Redes sociales, Carteleras, imagen institucional, política de operación de Comunicaciones.</td></tr>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3"></td><td colspan="2">ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN</td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>Planear<br>1. Proyectar estrategias de difusión que permitan informar a las partes interesadas y la ciudadanía sobre el funcionamiento, gestión y resultados institucionales.</td><td>Hacer<br>1. Realizar la difusión de la información a las partes interesadas y la ciudadanía sobre el funcionamiento, gestión y resultados institucionales.</td></tr>
<tr><td>Actuar<br>1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso).</td><td>Verificar<br>1.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td colspan="2">ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>Planear<br>1. Identificar los riesgos para el proceso.</td><td>Hacer<br>1. Actualizar el aplicativo de riesgos.</td></tr>
</table>

COPIA CONTROLADA

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2. Aplicar los controles establecidos a los riesgos del proceso.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Actuar<br>1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso).</td><td>Verificar<br>1. Realizar seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos para los riesgos del proceso.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">INDICADORES DE GESTIÓN</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Planear<br>1. Determinar los indicadores para evaluar las metas establecidas del proceso.</td><td>Hacer<br>1. Realizar la medición de los indicadores, según la periodicidad establecida.<br>2. Reportar los indicadores al proceso de Planeación.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Actuar<br>1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso).</td><td>Verificar<br>1. Realizar el seguimiento y análisis a los resultados de los indicadores del proceso.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3ra dimensión MIPG Gestión de Valores para Resultados<br><br>ISO 9001</td><td>DAFP</td><td colspan="2">SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)</td><td>Documentación actualizada en plataforma SGI<br><br>Acciones y planes de mejora en Aplicativo SGI</td><td>GI: Todos los procesos</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Planear<br>1. Identificar las necesidades de actualización de documentación del proceso.<br>2. Identificar los planes y acciones de mejoramiento para el proceso, desde las distintas fuentes establecidas.</td><td>Hacer<br>1. Realizar actualización de los documentos del proceso, según necesidades identificadas desde las distintas fuentes.<br>2. Socializar con los procesos interesados las actualizaciones realizadas.<br>3. Dar cumplimiento a los criterios de calidad establecidos para el proceso.<br>4. Documentar en aplicativo de acciones del SGI las acciones y planes de mejoramiento para el proceso.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Actuar<br>1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso).</td><td>Verificar<br>1. Verificar que se utilice la información y documentación del proceso actualizada y publicada en la plataforma del SGI.</td><td></td><td></td></tr>
</table>

COPIA CONTROLADA

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2. Verificar el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos para el proceso.<br>3. Realizar seguimiento a las acciones documentadas en el aplicativo de acciones del SGI.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">3ra dimensión MIPG Gestión de Valores para Resultados<br><br>Gestión Ambiental para el buen uso de los recursos públicos</td><td rowspan="3">DAFP</td><td colspan="2">SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</td><td rowspan="3">Matriz de Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales.<br><br>Acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora</td><td rowspan="3">GI: Direccionamiento Estratégico, Planeación y Mejora<br><br>Entes de control</td></tr>
<tr><td>Planear<br>1. Definir las actividades que den cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental establecidos para el proceso.</td><td>Hacer<br>1. Contribuir a la aplicación de la política, objetivos, metas y programas del SGA.<br>2. Promover dentro del equipo de trabajo la aplicación de buenas prácticas ambientales.<br>3. Reportar la información ambiental necesaria para mantener actualizada la Matriz de Impactos Ambientales.<br>4. Comunicar a las diferentes partes interesadas información pertinente al SGA.<br>5. Generar estrategias de comunicación que permitan dar a conocer a la comunidad universitaria las campañas ambientales.</td></tr>
<tr><td>Actuar<br>1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso).</td><td>Verificar<br>1. Verificar que la matriz de Impactos Ambientales se encuentre actualizada según los requisitos que le apliquen al proceso.<br>2. Verificar que se cumpla dentro del equipo de trabajo el cumplimiento del SGA.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">3ra dimensión MIPG Gestión de Valores para Resultados</td><td rowspan="2">DAFP</td><td colspan="2">SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</td><td rowspan="2">Plan de comunicaciones de SGSI</td><td rowspan="2">GI:</td></tr>
<tr><td>Planear<br>1. Definir las actividades que den cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de la Información establecidos para el proceso.</td><td>Hacer<br>1. Contribuir al cumplimiento de la política, objetivos, metas y programas del SGSI<br>2. Reportar incidentes relacionados con el SGSI</td></tr>
</table>

COPIA CONTROLADA

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Política de seguridad digital<br>Política de Gobierno Digital | | 2. Identificar los riesgos en Seguridad de la información. | 3. Cumplir con lo estipulado en el plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información.<br>4. Apoyar el plan de comunicación y sensibilización de Seguridad de la información. | Reporte Incidentes de seguridad | Gestión de Recursos Tecnológicos |
| | | **Actuar**<br>1. Establecer e implementar planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora del Proceso). | **Verificar**<br>1. Realizar seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos para los riesgos de seguridad de la información del proceso.<br>2. Verificar el cumplimiento del plan de comunicación y sensibilización de seguridad de la información. | | |

| RECURSOS ASOCIADOS | | | REQUISITOS |
|---|---|---|---|
| **RESPONSABLE** | **PARTICIPANTES** | **INFRAESTRUCTURA: AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS** | |
| Profesional Universitario Comunicaciones Rol: Líder de proceso<br><br>Contratistas de apoyo<br><br>Línea de defensa MIPG: Primera Línea | Todos los procesos | **Materiales:** Elementos de papelería e insumos de trabajo (papel ecológico, impresiones doble cara). | **MECI -Séptima dimensión MIPG:** Ambiente de Control, Administración del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo.<br><br>**3ra dimensión MIPG**: Gestión de Valores para Resultados. |
| | | **Tecnológicos:** Equipo de cómputo y Desarrollo de software (Bajo consumo de energía, luminarias led, reductoras de calor, reducción residuos impresoras, reducción uso CDs por medio del Own Cloud, VPS). | |
| | | **Locativos:** Oficina, Sala de reuniones (Condiciones de iluminación, ergonomía, espacios adecuados, ordenados y limpios para el desarrollo de las funciones).<br>**Servicios:** Agua, energía eléctrica, recolección de residuos, fumigación, servicio de aseo. | |
| | | **Financieros:** Presupuesto anual para el funcionamiento del proceso. | **Legales:** Ver Normograma 100.09.03.D.04 |
| **PARÁMETROS DE MEDICIÓN** | | | |

COPIA CONTROLADA

| Ver Indicadores en Campus Unimayor - Planeación | | |
|---|---|---|
| **PARÁMETROS DE CONTROL** | | |
| Ver Mapa de Riesgos institucional en Campus Unimayor - Planeación | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **CAMBIO REALIZADO** |
| 2 | 07/03/2011 | Se efectúa modificación del ciclo PHVA y de igual forma de las entradas y salidas del mismo. |
| 3 | 17/06/2011 | Se efectúa ajustes en el ciclo PHVA, en los indicadores del proceso y ajuste en los parámetros de control del proceso. |
| 4 | 22/08/2012 | Se efectúa modificación del ciclo PHVA y de igual forma de las entradas y salidas del mismo. Además se realiza inclusión de indicadores estratégicos y mejora de la presentación del formato de caracterización del proceso. Aprobado por Equipo Directivo 22 de agosto de 2012. |
| 5 | 12/08/2015 | Se actualiza los responsables del Subproceso, teniendo en cuenta que la Institución ha contratado a un Profesional en diseño, para la realización del portafolio de servicios y actualización de la imagen institucional en impresos y volantes de admisiones en los que se ofrecen los programas académicos de la institución, además de incluir en los vínculos de publicaciones las redes sociales tales como: Facebook, WhatsApp, twitter, Instagram you tube; que se han convertido en pieza fundamental para dar a conocer los eventos, actividades y programas de la IUnimayor; se actualiza el MECI 2005 por MECI 2014; se actualizan indicadores según el PDI 2015-2018; se actualiza quién elaboró, revisó y aprobó la caracterización. |
| 6 | 18/10/2016 | Se incluye indicadores PDI 2016-2020. Se modifican nombres de quienes elaboran, revisan y aprueban. Se incluyen actividades en el ciclo PHVA. |
| 7 | 30/04/2018 | Se elimina el requisito NTC GP1000; se incluye requisitos NTC ISO 9001; se incluye el requisito NTC ISO 9001; se elimina indicadores operativos y se remite al Cuadro de Mandos. Sólo quedan indicadores de PDI. |
| 8 | 28/08/2018 | Se actualizan actividades del ciclo PHVA, se actualiza Requisitos Asociados, Se incluyen Servicios en requisitos locativos, se incluye Normatividad aplicable según ISO 14001, se actualiza requisito MECI-Séptima Dimensión MIPG. |
| 9 | 21/04/2020 | Se incluye indicadores de Autoevaluación (CNA) y se direcciona a Cuadro de Mandos. Se direcciona a links respectivos de Mapa de riesgos y Planeación y mejora. |
| 10 | 08/06/2021 | Se actualiza presentación modelo operativo en ciclo PHVA, se actualiza modelo articulado a los requisitos de MIPG, se actualiza en responsables la línea de defensa que corresponde según MIPG, se actualiza requisitos dimensiones MIPG. Se actualiza direccionamiento a l aplicativo de Planeación (parámetros de medición) y mapa de riesgos institucional. |
| 11 | 24/08/2022 | Se actualiza denominación del subproceso, según nuevo mapa de procesos y según estructura organizacional. |

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Se actualiza link de parámetros de medición y control. | |
| **Elaborado**<br>**PU Comunicaciones** | | **Revisado**<br>**Rector(a)** | **Aprobado**<br>**Rector(a)** |

COPIA CONTROLADA