Universidad del Tolima	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Página 1 de 5 Código: IC-CAR Versión: 05 Fecha de Aprobación: 05-11-2021

OBJETIVO	Fortalecer la información y la comunicación en la Universidad del Tolima como herramienta de gestión estratégica transversal a todos los procesos, mediante la utilización de mecanismos adecuados que propicien la interacción entre los grupos de valor y de interés, la flexibilidad en los trámites y la participación en toda la gestión pública.
ALCANCE	Incluye desde la declaración y definición de políticas y estrategias de la información, la comunicación y el relacionamiento hasta la definición de acciones de mejora para el proceso.
LIDER DEL PROCESO	Secretario General
Fecha de Actualización:	**15/9/2022**

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIOS
Todos los procesos Entes de control Estado Ente regulador: Ministerio de Educación Nacional - MEN Ciudadanía en General Usuarios internos y externos	Proyecto Educativo Institucional Plan de Desarrollo Institucional Plan de Acción Informe de Revisión por la Dirección Informes de Auditorias anteriores Informes de Entes de control externo Información Institucional de control social Marco Normativo Solicitudes o requerimientos Informes de gestión	P	Planeación del Proceso de Gestión de la Información y la Comunicación (Gestión Documental, PQRs, Atención al ciudadano y Comunicaciones)	Plan Operativo del proceso	Todos los procesos Entes reguladores Grupos de Valor y de Interés
		H	Ejecutar el plan de acción y plan operativo del proceso de la Información y la Comunicación. Asesorar y acompañar el desarrollo del proceso archivistico para la conservación y preservación documental institucional. Asesorar y orientar a la ciudadania en general respecto a las solicitudes de informacion en tramites intitucionales. Gestionar la correspondecia interna y externa. Administar la plataforma de PQRDS. Difundir información institucional a través de los canales de comunicación. Interactuar con los medios de comunicacion y otros actores estratégicos locales e internacionales. Diseñar piezas publicitarias para la divulgación de la gestión de la institución. Ejercer la secretaria técnica de los consejos Superior y Académico. Gestionar el proceso de notificaciones	Archivos documentales organizados y preservados. Canales de atención disponibles para su uso. Correspondencia entregada y despachada. Seguimiento alos PQRDS. Informacion Institucional a la comunidad en general. Piezas publicitarias. Actos Administrativos.	

		V	Verificar y Controlar todas las acciones del procedo de la Información y la Comunicación.	Informes periódicos de la gestión de acuerdo a la normatividad vigente.	Todos los procesos Entes reguladores Grupos de Valor y de Interés
		A	Definir y Ejecutar Planes de Mejoramiento por Proceso.Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Seguimiento y Evaluación al Plan de Mejoramiento del proceso.	Todos los procesos Entes reguladores Grupos de Valor y de Interés

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Directivos, Profesionales Universitarios, Técnicos Administrativos, Auxiliares Administrativos y monitores y/o practicantes que intervengan en el proceso	Activos de Información Muebles y equipos de oficina, Papelería y elementos Espacios físicos de Oficina, Trabajo con mediación tecnológica y Servicio de Mantenimiento Publicaciones sitio Web Centro de producción radial (emisora).	Capacitación del personal Adecuadas condiciones de espacio físico, servicios públicos. Servicio Asistencial, Recreación, Seguridad y Salud en el Trabajo.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

INTERNOS	EXTERNOS
Procedimiento de ventanilla Electrónica Procedimiento planeación archivística Procedimiento ajuste de las TRD Tablas de Retención Documental Procedimiento organización de archivos de gestión Procedimiento eliminación documental Procedimiento transferencias documentales Procedimiento préstamo y consulta documental Procedimiento control y seguimiento archivos de gestión Procedimiento formación archivística Procedimiento para la actualización de instrumentos de control de información pública Manual de protocolos Oficina de Atención al Ciudadano Procedimiento gestión de la comunicación y la proyección institucional Procedimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias Manual de Comunicaciones en Época de Crisis Guía de Manejo de Redes Sociales Manual de Protocolo y Relaciones Públicas Manual de Imagen Institucional	Guia Antitramites - DAFP. Metodologia para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Programa Transparencia Presidencia de la Republica. Manual para la Implementación del Gobierno en Linea - MinTic. Requisitos mínimos de digitalización. Archivo General de la Nación. Requisitos para la gestión documental en sedes electrónicas, ventanillas unicas y portales transversales. Archivo General de la Nacion.

REQUISITOS APLICABLES

NORMA NTC-ISO 9001/2015	NORMATIVIDAD EXTERNA	NORMATIVIDAD INTERNA
Todos los requisitos.	*Constitución Política de Colombia de 1991 *Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". *Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. *Decreto 1290 de 2014. "mediante el cual se reglamenta el Sistema Nacional SINERGIA" *Decreto 1330 de 2019 del Ministerio de Educación Nacional. "Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación" *Resolución de Acreditación 013189 del 17 de julio 2020del Ministerio de Educación Nacional. *Resolución 015224 de 2020 del Ministerio de Educación Nacional. "Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de Carácter institucional reglamentadas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención y renovación del registro calificado" *Resolución 002 de 2020 del Consejo Nacional de Educación Superior -CESU Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación de alta calidad de las instituciones de educación superior (Marzo 31 de 2021. Versión aprobada por el CESU) *Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica" *Resolución 2160 de 2020 "Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos" *Circular No. 001 de 2020 del Archivo General de la Nación, Lineamientos para el manejo de Comunicaciones en tiempo de pandemia. *Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción. *Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos del Archivo General de la Nación. *Ley 2080 del 2020 Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo *Circular 01 de 2019 Presidencia de la Republica sobre el manejo y uso de redes sociales *DECRETO 1078 DE 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Resolución 5050 - 10 de noviembre de 2016. "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones". *Decreto 230 - 2 de marzo de 2021. "Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas".	*Proyecto Educativo Institucional – PEI (segunda edición 2015). *RESOLUCIÓN 391/08, por la cual se Adopta el Sistema Integrado de Gestión en la Universidad del Tolima. *RESOLUCIÓN 760/11, Por el cual se establecen pautas para la elaboración, aplicación y seguimiento de los planes de mejoramiento de control interno de la Universidad del Tolima. *Resolución 591/04, 1029/04, 160/05 y 236/05 del Sistema de Gestión de Calidad. *Acuerdo 033 de 23 de septiembre de 2020 "por el cual se expide Estatuto General de la UT" *Acuerdo 0049 de 15 de diciembre de 2019. "por el cual se adopta el Estatuto Orgánico de Presupuesto de la Universidad del Tolima" *Resolución 939 de 2006 Por la cual se adopta la Ventanilla Única, se desarrolla el ejercicio del Derecho de Petición y el sistema de atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Tolima.

	Acuerdo No. 080 del 30 de octubre de 2001 donde El Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, dicta pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, y Establece en su ARTICULO DÉCIMO TERCERO: Comunicaciones oficiales por correo electrónico: Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. Art. 225 Código Penal. “Otros documentos…” Para efectos de los artículos anteriores se asimilan a documentos, siempre que puedan servir de prueba, las expresiones de personas conciben recogidas por cualquier medio mecánico, los planes, dibujos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, radiografías, fonópticas, archivos magnéticos y registro técnico impreso. Art. 289. Código Penal … El que en provecho propio o ajeno o con perjuicio de otro divulgue o emplee el contenido de un documento que deba permanecer en reserva, incurrirá en arresto de seis (6) meses o dos (2) años siempre que el hecho no constituya delito sancionado con pena mayor … “ Art. 221. Código Penal. “Falsedad en documento privado… “El que falsifique documento privado que pueda servir de prueba, incurrirá, si lo usa, en prisión de uno (1) a seis (6) años”. Ley 594 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de los Archivos y sedictan otras disposiciones”. Archivo General de la Nación. Acuerdo 060/2001,Archivo General de la Nación,” Porel cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”. Art. 224. Código Penal. Destrucción, supresión y ocultamiento de documento privado.El que destruya, suprima u oculte, total o parcialmente un documento privado que pueda servir de prueba, incurrirá en prisión de uno (1) a seis (6) años.	*Resolución 0652 de 2017 Por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima. *Resolución de Rectoría 1839 de 2012 "Por la cual se establece el Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites de la Universidad del Tolima" *Resolución de Rectoría 1941 de 2012 "Por medio de la cual se crea y organiza el Grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano y el Grupo interno de trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Universidad del Tolima" *Resolución de Rectoría 2630 de 2012 “Por medio de la cual se modifica la resolución 1839 de 2012” *Resolución de Rectoría N° 1142 de 2013, por medio de la cual se modifican las Resoluciones 0939 del 30 de agosto de 2006 y N° 1941 del 20 de septiembre de 2012. *Resolución de Rectoría N°649 de 2013 “Por el cual se adopta el Manual de Comunicación en Situaciones de Crisis” *Resolución de Rectoría N°650 de 2013 “Por el cual se adopta el Manual de Imagen Institucional” *Resolución de Rectoría N°651 de 2013 “Por el cual se adopta el Manual de Protocolo y Relaciones Públicas de la Universidad del Tolima” *Resolución de Rectoría N°652 de 2013 “Por el cual se adopta el Manual de Políticas de Comunicaciones de la Universidad del Tolima”. Resolución de Rectoría No. 0939 de 2006, Por la cual se adopta la Ventanilla Única,se desarrolla el ejercicio del Derecho de Petición y el sistema de atención de quejas,reclamos y sugerencias en la Universidad del Tolima. Resolución de Rectoría N° 0652 del 11 de mayo de 2017, por medio de la cual se entrega la actividad de trámite,

INDICADORES

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
PRODUCCIÓN DE PIEZAS COMUNICACIONALES	NÚMERO DE PIEZAS COMUNICACIONALES PRODUCIDAS.
INDICE DE TRAMITACIÓN DE PQRD´S	(NÚMERO DE PQRD´S ATENDIDOS / NÚMERO DE PQRD´S RECIBIDOS) X 100.
PORCENTAJE DE LOS SERVICIOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE	(Número de consultas tramitadas oportunamente/Número de solicitudes recepcionadas)*100.

RIESGOS

Ver Matriz de Riesgos