



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN-Managua

FICHA DE MACROPROCESO		Clasificación del macroproceso: Macroproceso de Apoyo		
Nombre del macroproceso: Comunicación Institucional		Responsable: Secretaría General		
Misión: Fomentar el sentido de pertenencia e identidad institucional en los públicos internos, posicionar la marca en los públicos externos y proyectar la Universidad a nivel nacional e internacional.			Código: MPA-U-04	
ALCANCE	Inicia con la Política y Manual de buenas prácticas en la comunicación institucional y termina con la implementación y evaluación de la estrategia de comunicación institucional		Fecha de edición: 12-08-2020	
			Versión: 01	
Entradas		Procesos	Salidas	
Proveedor	Insumos		Resultados	Usuarios
Consejo Universitario Rectorado Secretaria General División de Recursos Humanos Dirección Relaciones Públicas e Internacionales Instancias académicas y administrativas Oficina de Divulgación Dirección SIUDT UNEN	<ul style="list-style-type: none"> - Información Institucional - Equipos técnicos audiovisuales - Metodología - Vídeo Institucional - Folleto Institucional - Dinámicas de Integración - Listado de estudiantes de nuevo ingreso - Calendario de Gestión Académica y Administrativa - Espacio de consultas - Plataforma tecnológica - Normativa de uso del correo institucional - Redes sociales institucionales - Equipo web - Equipo tecnológico - Internet - Reporte de monitoreo y seguimiento - Personal capacitado 	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de comunicación interna aprobada - Vídeo Institucional - Folleto Institucional - Comunidad universitaria con sentido de pertenencia e identidad institucional - Estudiantes informados y acogidos - Trabajadores informados y acogidos - Espacios de participación para la comunidad universitaria - Identidad institucional y mayor seguridad - Más canales de comunicación interna, que garanticen la fluidez de la comunicación - Mayor interactividad y retroalimentación - Informe de evaluación 	Secretaría General Oficina de Divulgación División de Recursos Humanos Dirección de Gestión de la Calidad UNEN Estudiantes de nuevo ingreso Nuevos trabajadores Comunidad Universitaria

<p>Consejo Universitario Rectorado Secretaría General Oficina de Divulgación Instancias académicas y administrativas Dirección SIUDT Dirección Editorial universitaria Dirección de registro académico y estadística Dirección Jurídica Dirección de Relaciones Públicas e Internacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ranking nacionales e internacionales - Gestor de contenido (Hotsuite, Alexa, Woorank, Google trends, Google Analytics) - Monitoreo y seguimiento de las actividades registradas en las plataformas oficiales de la UNAN-Managua - Información institucional - Personal calificado y capacitado, servicio en la nube - Herramientas y entornos de desarrollo para plataformas android e ios - Herramientas de análisis Microsoft BI - Base de datos institucional - Documentos legales de la institución - Cuentas institucionales en redes sociales - Estrategias de relaciones públicas - Espacios de divulgación internacional (CSUCA, UDUAL, Etc.) - Reporte de monitoreo y seguimiento 	<p style="text-align: center;">Comunicación externa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe el posicionamiento actual de UNAN-Managua - Resultados del impacto y presencia de la UNAN-Managua - Estrategia de comunicación externa aprobada - Refrescamiento de la interfaz gráfica del sitio, mejora la experiencia del usuario - Actualizada y oferta académica - Divulgación la generación de conocimiento, convenios vigentes, convocatoria de becas internacionales - Evidenciado el quehacer institucional y la transparencia de la gestión de la Universidad - Disponible una app para dispositivo android e ios - Dinámica de publicación más sencilla y transparencia - Cuentas institucionales en redes sociales actualizadas - Más visibilidad a nivel nacional - Proyección y posicionamiento internacional - Informe de evaluación 	<p>Consejo Universitario Rectorado Secretaría General, Instancias académicas y administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Oficina de Divulgación Comunidad universitaria Público en general</p>
--	--	--	---	---

Marco Normativo Nacional e Institucional

Ley No. 89. Ley de Autonomía de las Instituciones de educación Superior publicada en la Gaceta diario Oficial número 77 del 20 de abril de 1990.
Ley No. 625. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Normas Técnicas de Control Interno, publicadas en la gaceta Diario Oficial, Decreto 625 del 22 de diciembre de 1980.
Normas Técnicas de Control Interno (NTCI) primera edición, 2015. Contraloría General de la Republica
Ley No. 621. Ley de Acceso a la Información Pública, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 118 del 22 de junio de 2007
Estatutos de la UNAN-Managua y sus Reformas, 2018
Plan de Desarrollo Institucional 2020-2029
Plan Estratégico Institucional 2020-2024
Política de Internacionalización UNAN-Managua
Política de Comunicación UNAN-Managua
Política de Calidad de UNAN-Managua
Código de Ética Institucional de la UNAN-Managua
Manual de Buenas Prácticas de Comunicación Institucional
Manual de Identidad Institucional
Manual de Marca Gráfica de la UNAN-Managua
Manual de Protocolo Institucional
Convenios

Evidencias

Correspondencia (correos electrónicos, cartas)
Registro fotográfico
Audiovisuales
Listado de asistencias
Memorias de talleres
Audios
Memorias de las actividades realizadas

Registro documental

Documento Estrategia de comunicación Interna
Informe de evaluación de estrategia de Comunicación Interna
Folleto Institucional
Documento Estrategia de comunicación externa
Informe de evaluación de estrategia de Comunicación externa
Informe o estadísticas de Proyección y posicionamiento internacional

Indicadores

- Nivel de ranking de posicionamiento en medios digitales oficiales a nivel nacional e internacional de la institución
- Nivel de posicionamiento de la marca institucional
- Cantidad de acciones establecidas para asegurar el posicionamiento de la imagen institucional de la UNAN Managua.
- Cantidad de acciones establecidas para mejorar la comunicación interna y la identidad institucional
- Satisfacción de estudiantes, docentes y trabajadores administrativos con la comunicación interna
- Mecanismos establecidos para mejorar la comunicación interna institucional
- Cantidad de campañas de comunicación implementadas en la institución
- Cantidad de difusiones realizadas en los medios de comunicación externos sobre la labor institucional

- Cantidad de usuarios o visitantes de página web y redes sociales
- Porcentaje de usuarios satisfechos con de los medios oficiales de la institución (página web, redes sociales)
- Ranking de posicionamiento en medios digitales oficiales a nivel nacional e internacional de la institución
- Porcentaje de estudiantes, docentes y trabajadores administrativos satisfechos con el sistema de comunicación institucional
- Porcentaje de instancias académicas y administrativas que divulgan acorde a la política de comunicación

Seguimiento y Control		
Variables de control	Seguimiento, Control o Auditoría	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo con eficiencia y eficacia del Proceso Comunicación interna (PA-U-04-01) - Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Comunicación interna (PA-U-04-01) - Desarrollo con eficiencia y eficacia del Proceso Comunicación externa (PA-U-04-02) - Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Comunicación externa (PA-U-04-02) 	<p>Controla: Secretaría General Controla: Divulgación Seguimiento: Secretaria General Seguimiento: Rectorado Auditoría: Autoevaluación Evaluación externa Pares evaluadores Auditoría Interna (CI) Auditoría Externa (CI)</p>	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Oficina de Divulgación	Secretaría General Dirección de Gestión de la Calidad Institucional	Rectorado
Fecha: 04-11-2019	Fecha: 12-08-2020	Fecha: 10-09-2020

Historial de Cambios		
Versión	Fecha de edición	Modificación efectuada
01	12-08-2020	Edición inicial del macroproceso