



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**

| <b>FICHA DE PROCESO</b>   |  | <b>Clasificación del proceso:</b><br>Proceso de Apoyo                             |  |   |
|---|--|---|--|---|
| <b>Nombre del proceso:</b> Comunicación interna   |  | <b>Responsable:</b><br>Oficina de Divulgación                                     |  |   |
| <b>Misión:</b> Fomentar el sentido de pertenencia e identidad institucional en la comunidad universitaria, contribuir a la cohesión de los distintos públicos y mejorar la comunicación interna, por medio de un modelo participativo |  |   |  | <b>Código:</b><br><b>PA-U-04-01</b>               |
| <b>ALCANCE</b>  | Inicia con la elaboración de la estrategia de comunicación interna y termina con su evaluación                                 |   | <b>Fecha de edición:</b><br>12-08-2020   |   |
|   |  |   | <b>Versión:</b> 01   |   |
| <b>Entradas</b>   |  | <b>Actividades</b>  | <b>Salidas</b>   |   |
| <b>Proveedor</b>  | <b>Insumos</b>   |   | <b>Resultados</b>  | <b>Usuarios</b>                                   |
| Consejo Universitario<br>Rectorado<br>Secretaría General<br>Instancias académicas y administrativas   | - Información Institucional  | <b>Elaborar y aprobar la estrategia de comunicación interna</b>                   | - Estrategia de comunicación interna aprobada                                  | Oficina de Divulgación<br>Comunidad Universitaria |
| Secretaría General<br>Oficina de Divulgación  | - Equipos técnicos audiovisuales   | <b>Realizar un vídeo institucional</b>  | - Vídeo Institucional  | Comunidad Universitaria                           |
| Instancias académicas y administrativas   | - Información Institucional  | <b>Elaborar un folleto institucional</b>  | - Folleto Institucional  | Comunidad Universitaria                           |
| Secretaría General<br>Dirección Relaciones Públicas e Internacionales<br>Oficina de Divulgación<br>Dirección SIUDT  | - Metodología<br>- Vídeo Institucional<br>- Folleto Institucional  | <b>Desarrollar conferencias y talleres para hablar de identidad institucional</b> | - Comunidad universitaria con sentido de pertenencia e identidad institucional | Comunidad Universitaria                           |
| Secretaría General,<br>Oficina de Divulgación<br>UNEN   | - Vídeo Institucional<br>Folleto Institucional<br>- Dinámicas de Integración<br>- Listado de estudiantes de nuevo ingreso      | <b>Realizar jornadas de bienvenida para los estudiantes del primer curso.</b>     | - Estudiantes informados y acogidos  | Estudiantes de nuevo ingreso                      |
| Secretaría General<br>Oficina de Divulgación<br>División de Recursos Humanos  | - Vídeo Institucional<br>Folleto Institucional<br>- Calendario de Gestión Académica y Administrativa<br>- Espacio de consultas | <b>Establecer un Protocolo de bienvenida para los nuevos trabajadores</b>         | - Trabajadores informados y acogidos   | Nuevos trabajadores                               |

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
| Secretaría General<br>Oficina de Divulgación<br>Dirección SIUDT | - Plataforma tecnológica   | <b>Crear el Intranet</b>  | - Espacios de participación para la comunidad universitaria                         | Comunidad Universitaria  |
| Secretaría General<br>Oficina de Divulgación<br>Dirección SIUDT | - Normativa de uso del correo institucional  | <b>Promover el uso del correo institucional</b>                           | - Identidad institucional y mayor seguridad   | Comunidad Universitaria  |
| Secretaría General<br>Oficina de Divulgación<br>Dirección SIUDT | - Redes sociales institucionales<br>- Equipo web<br>- Equipo tecnológico<br>- Internet | <b>Hacer uso de las redes sociales como medio de comunicación interna</b> | - Más canales de comunicación interna, que garanticen la fluidez de la comunicación | Comunidad Universitaria  |
| Oficina de Divulgación  | - Personal capacitado (equipo web)   | <b>Crear espacios de consultas en los sitios web</b>                      | - Mayor interactividad y retroalimentación.   | Comunidad Universitaria  |
| Secretaría General<br>Oficina de Divulgación                    | - Reporte de monitoreo y seguimiento   | <b>Evaluar la estrategia de comunicación interna</b>                      | - Informe de evaluación   | Secretaría General<br>Oficina de Divulgación<br>Dirección de Gestión de la Calidad |

### **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

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 de la UNAN-Managua

Política de Calidad de la 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

**Indicadores**

- 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
- Porcentaje de usuarios satisfechos con de los medios oficiales de la institución (página web, redes sociales)
- 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**

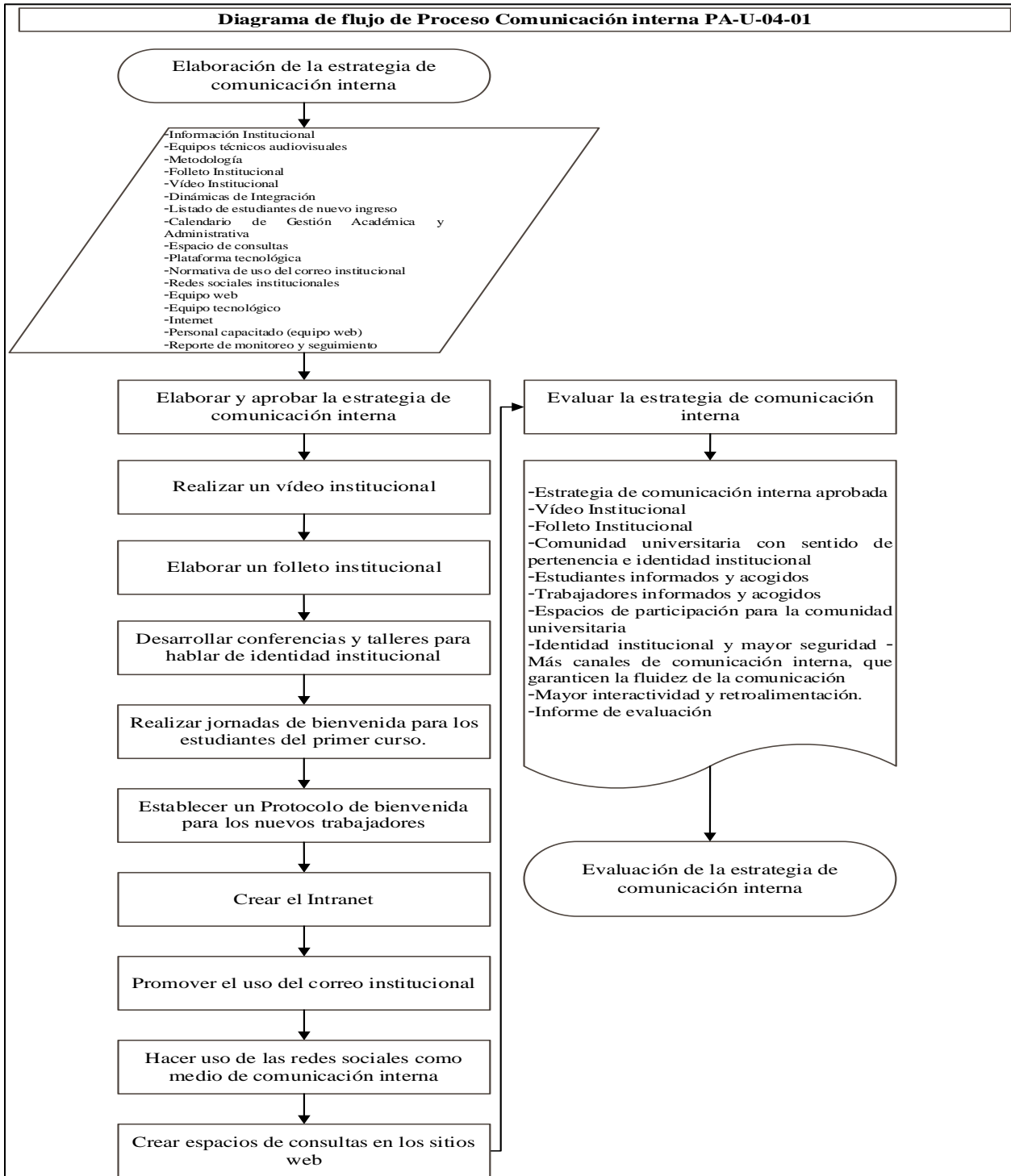
**Variables de control**

**Seguimiento, Control o Auditoría**

- Elaboración y aprobación de la estrategia de comunicación interna
- Realización y actualización de un vídeo institucional
- Elaboración y actualización de un folleto institucional
- Desarrollo de conferencias y talleres para hablar de identidad institucional
- Realización de jornadas de bienvenida para los estudiantes del primer curso.
- Establecimiento de un Protocolo de bienvenida para los nuevos trabajadores
- Creación y actualización del Intranet
- Promoción del uso del correo institucional
- Promoción del uso de las redes sociales como medio de comunicación interna
- Creación de espacios de consultas en los sitios web
- Evaluación de la estrategia de comunicación interna
- Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Comunicación interna (PA-U-04-01)

**Controla:** Secretaría General  
**Controla:** Divulgación  
**Seguimiento:** Secretaría General  
**Seguimiento:** Rectorado  
**Auditoría:** Autoevaluación  
 Evaluación externa  
 Pares evaluadores  
 Auditoría Interna (CI)  
 Auditoría Externa (CI)

## Diagrama de Flujo



| Elaborado por:         | Revisado por:   | Aprobado por:     |
|------------------------|---|-------------------|
| Oficina de Divulgación | Secretaría General<br>Dirección de Gestión de la Calidad<br>Institucional | Rectorado         |
| Fecha: 04-11-2019      | Fecha: 12-08-2020   | Fecha: 10-09-2020 |

| <b>Historial de Cambios</b> |                         |                               |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| <b>Versión</b>              | <b>Fecha de edición</b> | <b>Modificación efectuada</b> |
| 01                          | 12-08-2020              | Edición inicial del proceso   |
|                             |                         |                               |