



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

FICHA DE PROCESO		Clasificación del proceso: Proceso de Apoyo		
<b>Nombre del proceso:</b> Comunicación externa		<b>Responsable:</b> Oficina de Divulgación		
<b>Misión:</b> Elaborar y ejecutar una estrategia de comunicación externa que contribuya al posicionamiento de la marca institucional a nivel nacional e internacional				<b>Código:</b> <b>PA-U-04-02</b>
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la elaboración de la estrategia de comunicación externa y termina con su evaluación			<b>Fecha de edición:</b> 12-08-2020
		<b>Versión:</b> 01		
Entradas		Actividades	Salidas	
Proveedor	Insumos		Resultados	Usuarios
Consejo Universitario Rectorado Secretaría General Oficina de Divulgación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ranking nacionales e internacionales</li> <li>- Gestor de contenido (Hotsuite, Alexa, Woorank, Google trends, Google Analytics)</li> <li>- Monitoreo y seguimiento de las actividades registradas en las plataformas oficiales de la UNAN-Managua</li> </ul>	<b>Realizar estudio de posicionamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe el posicionamiento actual de UNAN-Managua en el contexto nacional e internacional</li> <li>- Resultados del impacto y presencia de la UNAN-Managua como institución académica</li> </ul>	UNAN-Managua
Rectorado Secretaría Instancias académicas y administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información institucional</li> </ul>	<b>Elaborar y aprobar de la estrategia de comunicación externa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia de comunicación externa aprobada</li> </ul>	Oficina de Divulgación Instancias académicas y administrativas Comunidad Universitaria
Secretaría General Oficina de Divulgación Dirección SIUDT Editorial universitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal calificado y capacitado, servicio en la nube</li> </ul>	<b>Rediseñar del sitio web, siguiendo los estándares internacionales de calidad e inclusividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Refrescamiento de la interfaz gráfica del sitio, mejora la experiencia del usuario</li> </ul>	Comunidad universitaria y público en general

<p>Instancias académicas y administrativas</p>	<p>- Información institucional</p>	<p><b>Actualizar y publicar en el sitio web oficial información</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizada las estadísticas de matrícula y egresados</li> <li>- Actualizada la oferta académica y los programas de posgrado</li> <li>- Divulgación de publicaciones científicas y datos del repositorio institucional</li> <li>- Divulgación de convenios vigentes, convocatoria de becas internacionales</li> <li>- Informe de gestión institucional y contenido habitual</li> <li>- Evidenciado el quehacer institucional y la transparencia de la gestión de la Universidad</li> </ul>	<p>Comunidad universitaria Público en general</p>
<p>Dirección SIUDT Departamento de Informática educativa Oficina de Divulgación</p>	<p>- Herramientas y entornos de desarrollo para plataformas androide e ios</p>	<p><b>Crear una app para dispositivos androide e ios para facilitar el acceso a la información institucional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponible una app para dispositivo androide e ios</li> <li>- Interactividad y accesibilidad al usuario</li> </ul>	<p>Comunidad universitaria Público en general</p>
<p>Secretaría General Dirección de registro académico y estadística Dirección SIUDT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas de análisis Microsoft BI</li> <li>- Base de datos institucional</li> </ul>	<p><b>Realizar el análisis estadístico a través de procesos de inteligencia de negocios, haciendo uso de herramientas como Microsoft BI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados del análisis estadístico de datos</li> <li>- Dinámica de publicación más sencilla y transparencia</li> </ul>	<p>Comunidad universitaria Público en general</p>

Oficina de Divulgación	- Personal capacitado	<b>Crear espacios de participación para los usuarios</b>	- Mayor interactividad y tráfico de usuarios	Comunidad universitaria Público en general
Secretaría General Dirección Jurídica Oficina de Divulgación	- Documentos legales de la institución	<b>Verificar las cuentas de las redes sociales oficiales</b>	- Seguridad para la institución y usuario	Comunidad universitaria Público en general
Oficina de Divulgación Dirección Editorial Universitaria	- Personal capacitado en las áreas de diseño, informática y comunicación - Cuentas institucionales en redes sociales	<b>Actualizar periódicas las portadas de las redes sociales oficiales</b>	- Cuentas institucionales en redes sociales actualizadas - Mayor Interactividad - Mejor experiencia del usuario - Mayor tráfico de seguidores	Comunidad universitaria Público en general
Oficina de Divulgación	- Cuentas institucionales en redes sociales actualizadas - Personal capacitado	<b>Crear más dinámicas de participación para los usuarios</b>	- Mayor interactividad en los seguidores - Incremento de seguidores	Comunidad universitaria Público en general
Rectorado Secretaría General Dirección de Relaciones Públicas e Internacionales Oficina de Divulgación	- Estrategias de relaciones públicas	<b>Crear alianzas con los medios de comunicación nacional</b>	- Más visibilidad a nivel nacional - Espacios gratuitos o con bajo presupuesto en medios de comunicación nacional	UNAN- Managua

Consejo Universitario Rectorado Secretaría General Dirección de Relaciones Internacionales Oficina de Divulgación	- Espacios de divulgación internacional (CSUCA, UDUAL, Etc.) - Personal calificado	<b>Aprovechar los espacios de divulgación internacional que ofrecen las redes y convenios internacionales</b>	- Proyección y posicionamiento internacional	UNAN-Managua
Secretaría General Oficina de Divulgación	- Reporte de monitoreo y seguimiento	<b>Evaluar la estrategia de comunicación externa</b>	- Informe de evaluación	Rectorado Secretaría General, Oficina de Divulgación Dirección de Gestión de la Calidad

### Marco Normativo Nacional e Institucional

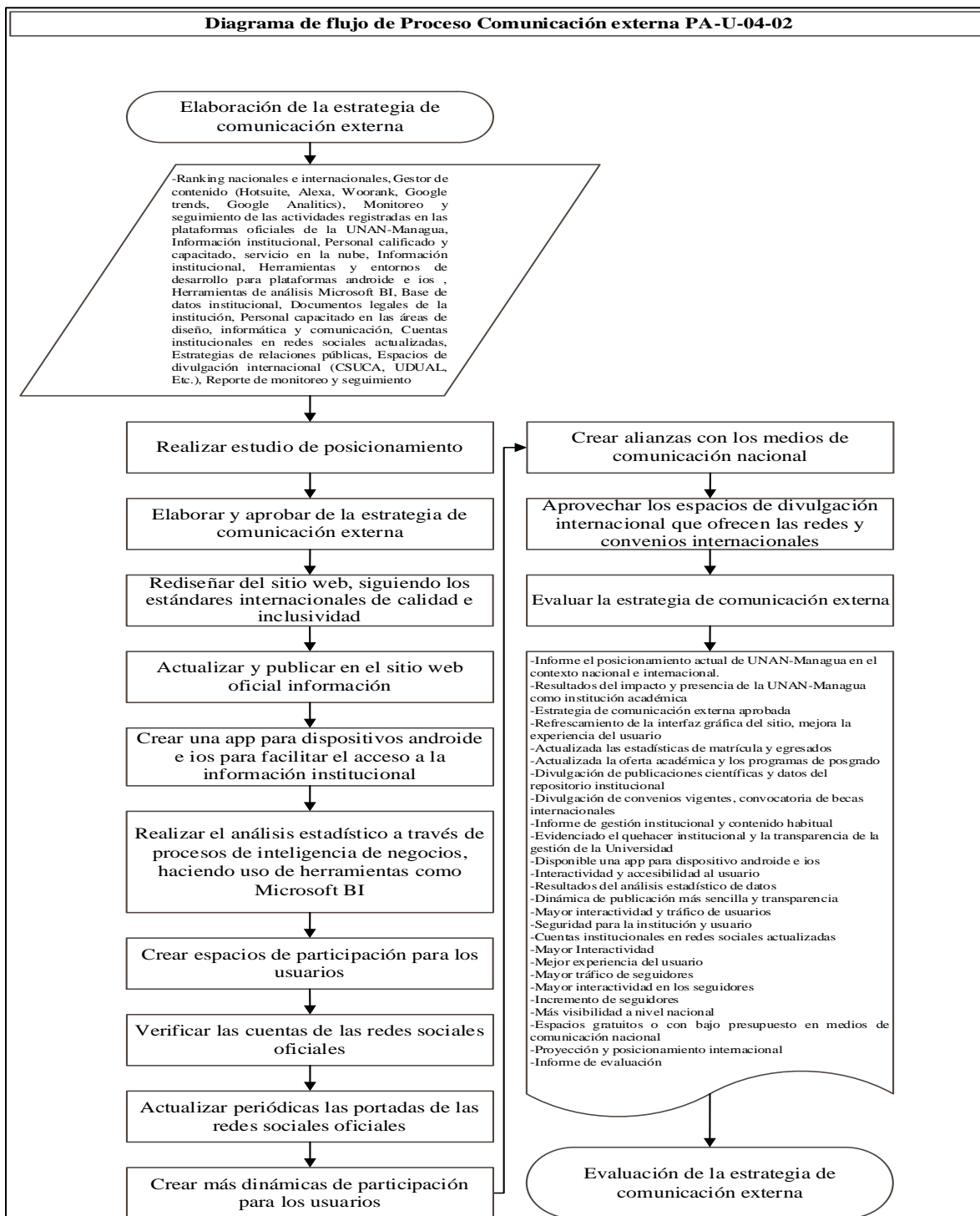
Ley No. 89. Ley de Autonomía de las Instituciones de educación Superior publicada en la Gaceta diario Oficial número 77 del 20 de abril de 1990.  
Ley No. 625. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Normas Técnicas de Control Interno, publicadas en la gaceta Diario Oficial, Decreto 625 del 22 de diciembre de 1980.  
Normas Técnicas de Control Interno (NTCI) primera edición, 2015. Contraloría General de la Republica  
Ley No. 621. Ley de Acceso a la Información Pública, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 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  
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 las actividades realizadas

<b>Registro documental</b>	
<p>Documento Estrategia de comunicación externa Informe de evaluación de estrategia de Comunicación externa Informe o estadísticas de Proyección y posicionamiento internacional</p>	
<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de ranking de posicionamiento en medios digitales oficiales a nivel nacional e internacional de la institución</li> <li>• Nivel de posicionamiento de la marca institucional</li> <li>• Cantidad de acciones establecidas para asegurar el posicionamiento de la imagen institucional de la UNAN Managua.</li> <li>• Cantidad de difusiones realizadas en los medios de comunicación externos sobre la labor institucional</li> <li>• Cantidad de usuarios o visitantes de página web y redes sociales</li> <li>• Porcentaje de usuarios satisfechos con de los medios oficiales de la institución (página web, redes sociales)</li> <li>• Ranking de posicionamiento en medios digitales oficiales a nivel nacional e internacional de la institución</li> <li>• Porcentaje de estudiantes, docentes y trabajadores administrativos satisfechos con el sistema de comunicación institucional</li> </ul>	
<b>Seguimiento y Control</b>	
<b>Variables de control</b>	<b>Seguimiento, Control o Auditoría</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados del estudio de posicionamiento</li> <li>- Elaboración y aprobación de la estrategia de comunicación externa</li> <li>- Rediseño del sitio web, siguiendo los estándares internacionales de calidad e inclusividad</li> <li>- Actualización y efectuar publicaciones en el sitio web oficial de información</li> <li>- Creación de una app para dispositivos androide e ios para facilitar el acceso a la información institucional</li> <li>- Realización el análisis estadístico a través de procesos de inteligencia de negocios, haciendo uso de herramientas como Microsoft BI</li> <li>- Creación de espacios de participación para los usuarios</li> <li>- Actualizaciones periódicas las portadas de las redes sociales oficiales</li> <li>- Creaciones más dinámicas de participación para los usuarios</li> <li>- Creación de alianzas con los medios de comunicación nacional</li> <li>- Aprovechamiento de los espacios de divulgación internacional que ofrecen las redes y convenios internacionales</li> <li>- Evaluación de la estrategia de comunicación externa</li> <li>- Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Comunicación externa (PA-U-04-02)</li> <li>-</li> </ul>	<p><b>Controla:</b> Secretaría General <b>Controla:</b> Divulgación <b>Seguimiento:</b> Secretaría General <b>Seguimiento:</b> Rectorado <b>Auditoría:</b> Autoevaluación Evaluación externa Pares evaluadores Auditoría Interna (CI) Auditoría Externa (CI)</p>

## Diagrama de Flujos



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

<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