

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**



**“PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA  
COMUNICACIÓN”**

**HUANCAMELICA**

**2024**

	GESTION DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.01
		Versión	002
		Página	2 de 15

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	Oficina de Gestión de la Calidad
<b>Fecha:</b> 15/05/2024	
<b>REVISADO POR</b>	Oficina de Gestión de la Calidad
<b>Fecha:</b> 22/05/2024	
<b>APROBADO POR</b>	Rectorado
<b>Fecha:</b> 3/06/2024	

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
000	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaboración del documento</li> </ul>
001	Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Validación y actualización</li> </ul>
002	Objetivo Alcance Base legal Matriz de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alineamiento</li> <li>● Actualización</li> <li>● Actualización de base normativa</li> <li>● Actualización de los medios empleados</li> </ul>

	GESTION DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.01
		Versión	002
		Página	3 de 15

## 1. OBJETIVO

Establecer un sistema de comunicación eficaz para la Universidad Nacional de Huancavelica, garantizando una comunicación interna y externa efectiva y precisa, con el objetivo de mejorar la interacción con todas las partes interesadas, cumplir con los requisitos normativos y fomentar la mejora continua.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la identificación de la información a comunicar, el destinatario de la información y la selección de los canales a emplear para este propósito en los grupos de interés internos y externos.

## 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 30220 – Ley Universitaria.
- 3.2. Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021- SUNEDU/CD, Modelo de Renovación de Licencia Institucional de las universidades del país.
- 3.3. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP Del 27 diciembre de 2018 se aprueba la Norma Técnica “Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”
- 3.4. Resolución del Consejo Directivo 000017-2022-SINEACE-CDAH - Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional de Universidades.
- 3.5. Resolución N°024-2021-AU-UNH, que modifica el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 3.6. Resolución N°791-2022-CU-UNH Directiva para la formulación, modificación y ejecución de planes de trabajo de la universidad nacional de Huancavelica.
- 3.7. Resolución N° 0557-2024-CU-UNH “Reglamento Interno de Protección de Datos Personales de la Universidad Nacional de Huancavelica – Versión 001”.
- 3.1. Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. 7.4. Comunicación.
- 3.2. Norma ISO 21001:2018; Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), 7.4. Comunicación (7.4.1, 7.4.2 y 7.4.3).

## 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- 4.1. **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al nivel más alto.

	GESTION DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.01
		Versión	002
		Página	4 de 15

**4.2. Calidad:** Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos o implícitos, y que son necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.

**4.3. Canal de comunicación:** Medio de transmisión de la información.

**4.4. Comunicación externa:** Es la comunicación que se establece entre los miembros de una organización y los grupos de interés externos.

**4.5. Comunicación interna:** Toda aquella comunicación que tiene lugar entre el personal de la alta dirección, la oficina de gestión de la calidad y la oficina de planeamiento y presupuesto.

**4.6. OCII:** Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

**4.7. OGC:** Oficina de Gestión de la Calidad.

**4.8. Parte interesada:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.

**4.9. RPT:** Responsable de portal de Transparencia

**4.10. SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**4.11. SEGE:** Secretaria general.

**4.12. UNH:** Universidad Nacional de Huancavelica.

## 5. PROCESO RELACIONADO

Proceso Estratégico Nivel 0: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Proceso Estratégico Nivel 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

## 6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO (Entradas)	FUENTE (Proveedores)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de comunicación</li> </ul>	Alta Dirección
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitud de comunicación</li> </ul>	O y UO

## 7. LINEAMIENTOS GENERALES

**7.1.** La Oficina de Secretaría es responsable de elaborar los documentos oficiales de la Universidad Nacional de Huancavelica.

**7.2.** Los documentos oficiales se publican en el portal de documentos SISADES, la Oficina de Tecnologías de la Información pública los documentos en el portal institucional.

	GESTION DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.01
		Versión	002
		Página	5 de 15

7.3. Los documentos oficiales se distribuyen a las partes interesadas a través del correo electrónico.

7.4. Los programas de estudio, comunican a los estudiantes de forma pertinente, precisa y oportuna, y a otras partes interesadas.

**7.5. Comunicación Interna:**

- Los dueños de proceso pueden comunicar el cambio a sus procedimientos a través de un informe y la matriz de control de cambio para la mejora continua a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Gestión de la Calidad.
- Los dueños de proceso, pueden comunicar los riesgos organizacionales a la Oficina de Gestión de la Calidad y a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- La Oficina de Gestión de la Calidad, consolida el informe de las auditorías internas y comunica a todos los dueños de proceso para levantar los hallazgos.

**7.6. Comunicación Externa:**

- La Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Gestión de la Calidad, son responsables del proceso de Comunicación Externa del SGC ante la Alta Dirección, posteriormente, si es pertinente por el tipo de documentación de gestión, emitir a Consejo Universitario para su aprobación con Acto Resolutivo y finalmente la Oficina de Tecnología de la Información publicará en el portal de transparencia.
- Las Partes Interesadas o Grupos de Interés Externos de la UNH pueden comunicar sus sugerencias para la mejora continua de la gestión educativa ver el Procedimiento de Partes Interesadas (Grupos de Interés) de la UNH.

**8. DESARROLLO**

**8.1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL INTERNA**

N°	RESPONSABLE/ UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	SEGE	1. Emitir resolución 2. Publicar en portal Sisades. 3. ¿Requiere publicar en portal de transparencia? 4. Si: Enviar por SGD publicación	Resolución P_ SISADES  Proveído
	RPT	5. Publicar documentos oficiales por transparencia. 6. Ir a 9. 7. No: ¿Requiere notificar a grupos de interés?	Publicación PT

	GESTION DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.01
		Versión	002
		Página	6 de 15

		8. Si: Notificar por SGD. 9. No: FIN	Proveído
--	--	---	----------

## 8.2. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA

N°	RESPONSABLE/ UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	SEGE	10. Comunicar actos protocolares. 11. ¿Es medio gráfico? 12. No: 13. Publicar en Facebook, 14. Publicar en Tiktok 15. Ir 19 16. Si: Solicitar publicación en la Web. 17. Enviar información por SGD.	Facebook. Tiktok  proveído
	OTI	18. Publicar en página web 19. Fin	Página Web

## 8.3. COMUNICACIÓN INTERNA

N°	RESPONSABLE/ UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	DGA	20. Elaborar comunicación. 21. ¿Es para estudiantes? 22. No:	Calendario académico.
	EP	23. Emplear SGD, 24. Recibir información. 25. Ir 30 26. Si: Esta matriculado 27. Si: Emplear SISACAT. 28. No: solicitar Publicar en pag. Web.	Proveído
	OTI	29. Publicar en página web 30. Fin	Página Web

	GESTION DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.01
		Versión	002
		Página	7 de 15

#### 8.4. COMUNICACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

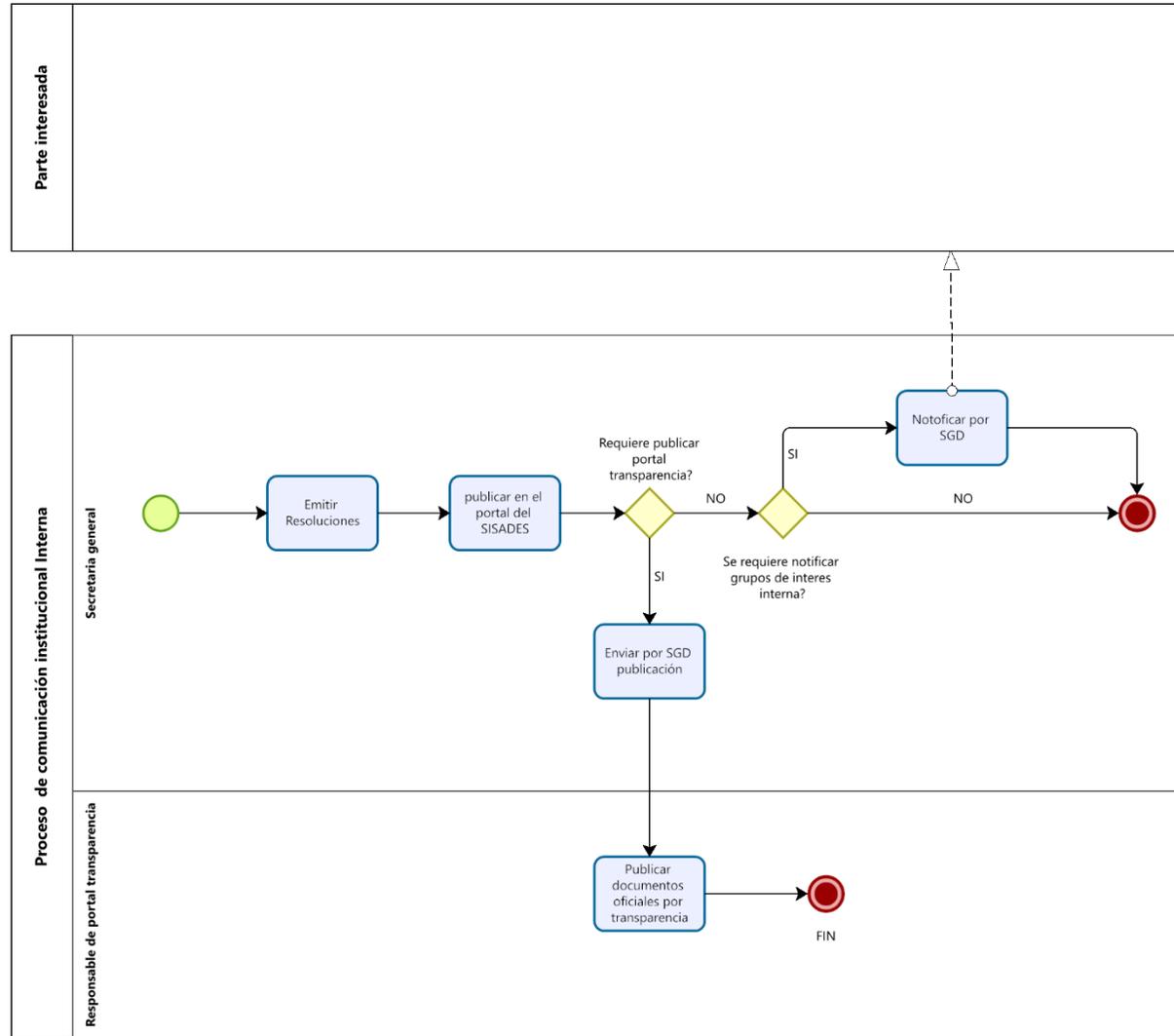
N°	RESPONSABLE/ UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	EP  Docentes	31. Elaborar comunicación. 32. ¿Es para estudiantes? 33. No: 34. Emplear correo institucional, 35. Recibir información. 36. Ir 38 37. Si: Emplear redes sociales. Publicar periódico mural Publicar página web de la escuela. 38. Fin	Registro de correo       Publicidad en redes

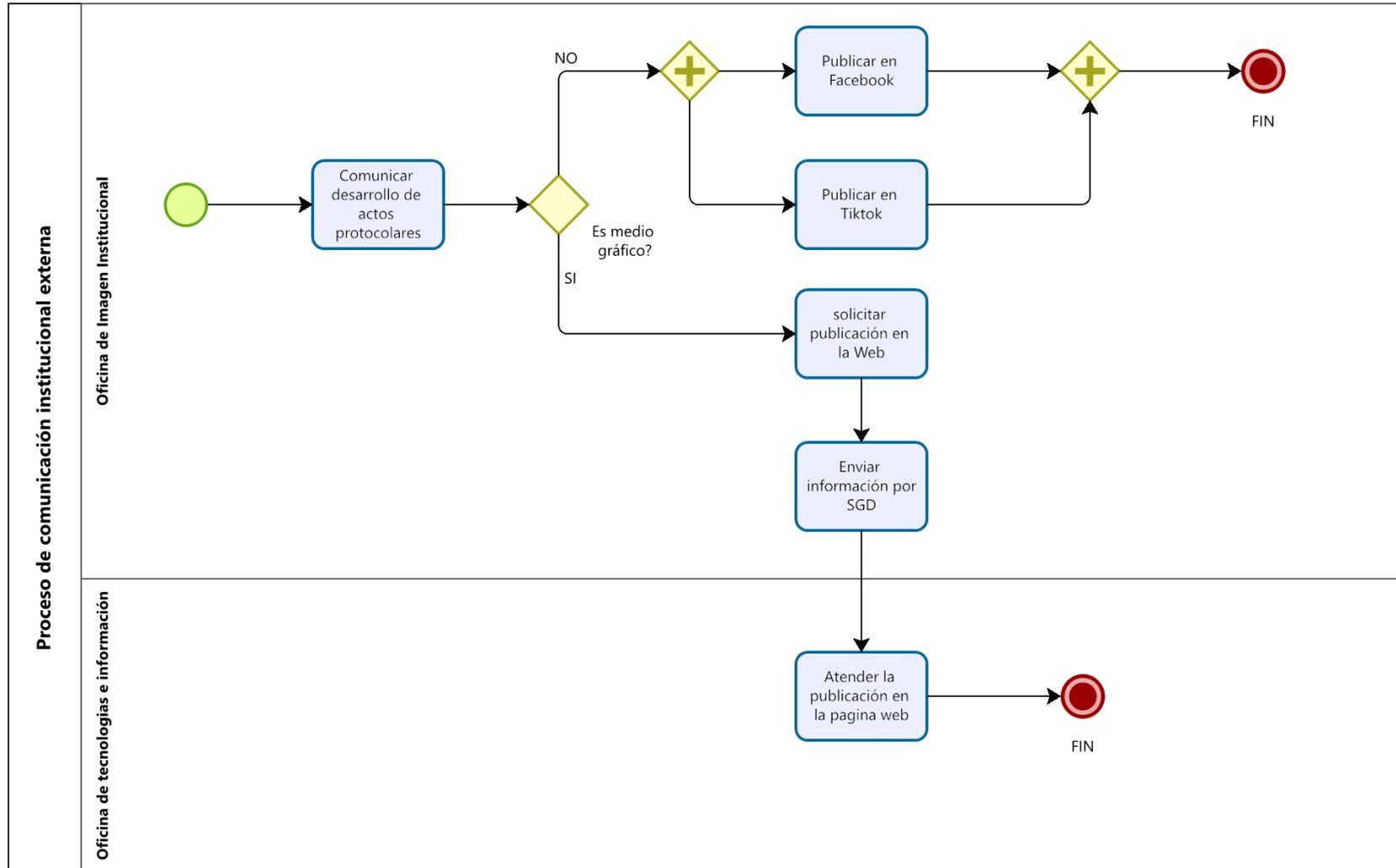
#### 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

9.1. Matriz de comunicación

9.2. Calendario académico

# 10. FLUJOGRAMA

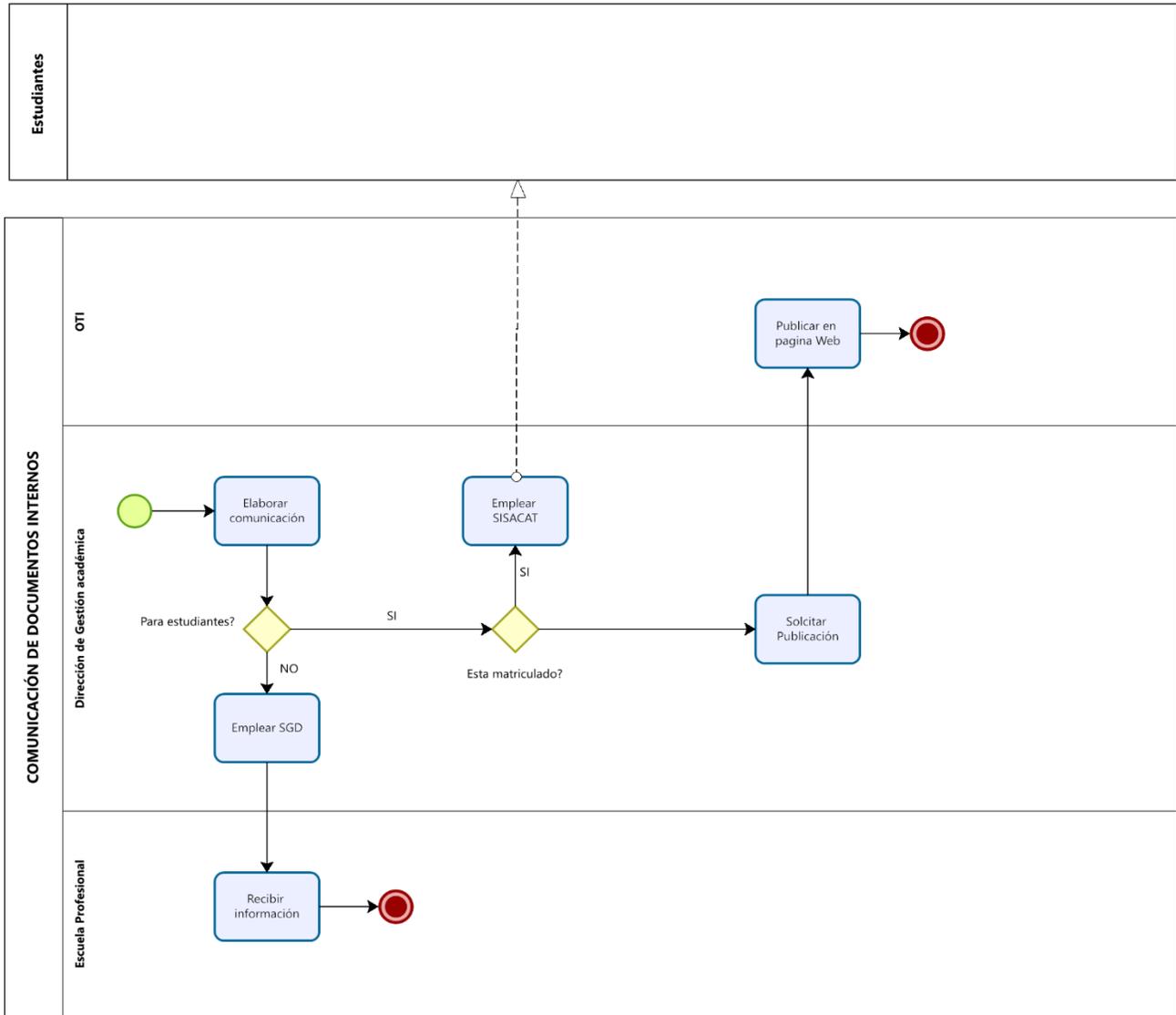






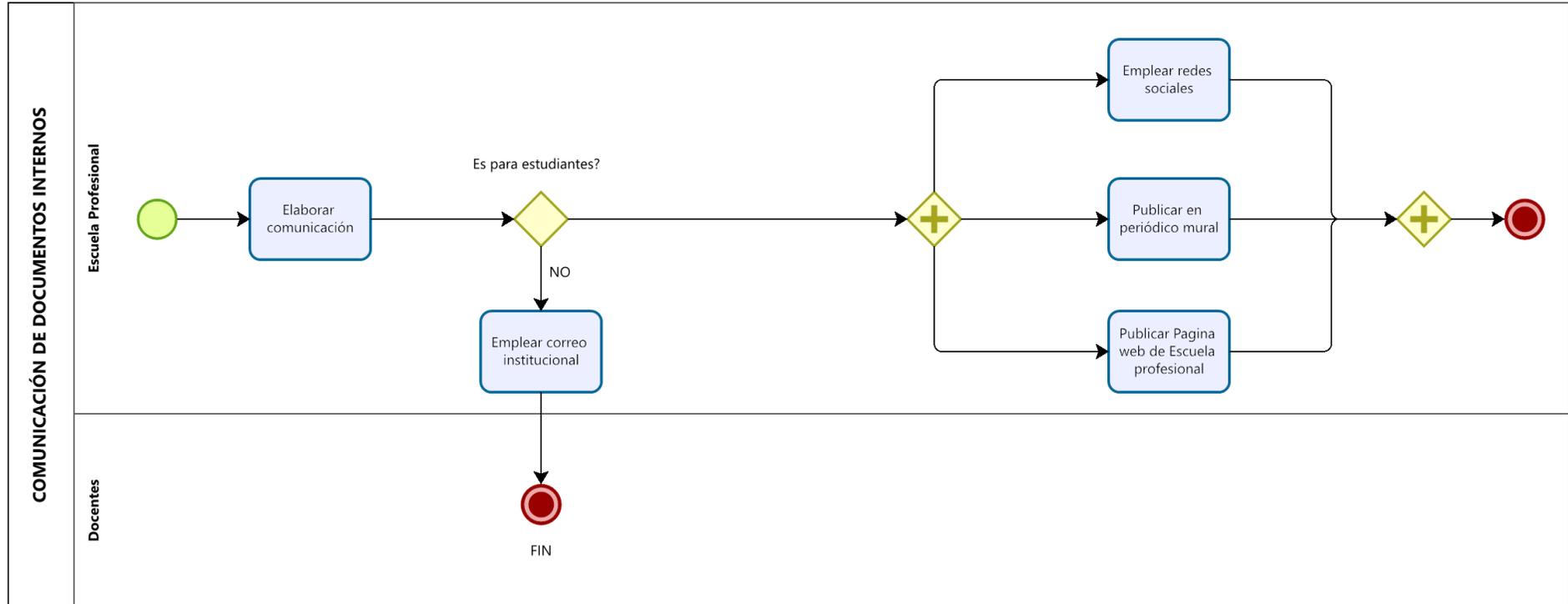
GESTION DE LA CALIDAD

Código	PE.02.01.01
Versión	002
Página	10 de 15





Código	PE.02.01.01
Versión	002
Página	11 de 15



# 11. ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de comunicación del SGC



MATRIZ DE COMUNICACIÓN					Código	PE.02.02.03 -1F
					Versión	002
					Página	página 1 de 1
INFORMACIÓN O DOCUMENTO	RESPONSABLE DE COMUNICAR	PARTES INTERESADAS		EN QUE MOMENTO COMUNICAR	FORMA DE COMUNICACIÓN	PRODUCTO
¿QUÉ COMUNICA?	¿QUIÉN COMUNICA?	¿A QUIÉN COMUNICA?				
		INTERNO	EXTERNO			
Plan estratégico institucional	* secretaria general *Oficina de Tecnología de la Información. *Oficina de Planeamiento y Presupuesto	* Todas las unidades orgánicas	* Partes Interesadas * Proveedores	*Cuando se autoriza y modifica	*Sistema de Gestión Documentaria (SGD) SISADES *Sitios web.	*Resolución  *PEI
Política y objetivo del sistema de gestión de calidad	* secretaria general *Oficina de Tecnología de la Información *Oficina de Gestión de la Calidad.	* Todas las unidades orgánicas	* Partes Interesadas * Proveedores	*Cuando se autoriza y modifica	*Sistema de Gestión Documentaria (SGD) *Correos institucionales. *Sitios web.	*Resolución  *Política y Objetivos de Calidad
Plan de auditorías, programa anual de auditorías Informe de auditorías	*secretaria general *Oficina de Gestión de la Calidad	* Todas las unidades orgánicas		*Inmediatamente después de ser aprobados	*Sistema de Gestión Documentaria (SGD) *Sitios web.	*Resolución
Reporte de gestión (indicadores)	*Oficina de Gestión de la Calidad. *Dueños de proceso.	*Alta Dirección del SGC		*Cada vez que se realice o sea necesario.	*Correos institucionales.	*Matriz de indicadores
Resultados de satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios	*Oficina de Gestión de la Calidad	* Programa de estudio. * Área administrativa. *Alta Dirección.	*Partes Interesadas	*Cada vez que se realice.	*Sitios web. *Sistema de Gestión Documentaria (SGD)	*Informe de la Encuesta de Satisfacción



GESTION DE LA CALIDAD

Código	PE.02.01.01
Versión	002
Página	13 de 15

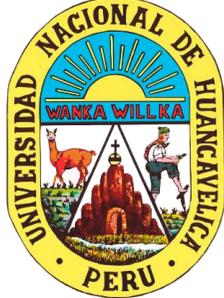
Revisión por la alta dirección	*Dueños de proceso. *Oficina de Gestión de la Calidad.	*Alta Dirección del SGC.		*Cuando se planeen y se evalúe el desempeño de cumplimiento.	*Sistema de Gestión Documentaria (SGD)	*Informe de Revisión por la Dirección
Enfoque por procesos	*Dueños de proceso. *Oficina de Gestión de la Calidad	* Todos los Órganos y Unidades orgánicas		*Inmediatamente después de ser aprobados. *Cuando se replanteen nuevos procesos.	*Sistema de Gestión Documentaria (SGD)	* Caracterización de Procesos. * Procedimientos (Procesos de Apoyo). * Procedimiento (Procesos Misionales). *Procedimientos (Procesos Estratégicos).
Roles, funciones y responsabilidades (perfiles de puesto)	*Responsable de Recursos Humanos	* Todos los Órganos y Unidades orgánicas		*Cuando se definan los perfiles de puestos y asignen las funciones y responsabilidades	*Sistema de Gestión Documentaria (SGD) *Correos institucionales.	*Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
Resultados de revisión por la dirección	*Alta Dirección del SGC	*Dueños de proceso.		*Cada vez que se realice	*Sistema de Gestión Documentaria (SGD)	*Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección
Desempeño del sgc (resultados de seguimiento y medición)	*Responsable de la Oficina de Gestión de la Calidad	* Alta Dirección del SGC * Todos los Órganos y Unidades orgánicas		*Cuando se replanteen nuevos objetivos. *Cuando se planeen y se evalúe el desempeño de cumplimiento. *Cada vez que se realice	*Reunión *Sitios web. *Sistema de Gestión Documentaria (SGD)	*Matriz de desempeño del SGC
Aspectos ambientales	*Servicios Generales	* Todos los Órganos y Unidades orgánicas		Cuando se identifiquen y se evalúen	*Reunión *Sistema de Gestión Documentaria (SGD)	*Matriz de Aspectos Ambientales
Peligros y riesgos	*Responsable de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente	* Todos los Órganos y Unidades orgánicas		Cuando se identifiquen y se evalúen	*Reunión *Sistema de Gestión Documentaria (SGD)	*Informe IPERC
Hallazgos de la auditoria	*Oficina de Gestión de la Calidad	* Todos los Órganos y Unidades orgánicas		En cada auditoría	*Reunión *Correos institucionales.	*Informe de Hallazgos de la Auditoría
Solicitudes a proveedores	*Responsable de Suministros Externos		*Proveedores	Cada vez que se requiera	*Correos institucionales.	*Informe de resultados de proveedores.

	GESTION DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.01
		Versión	002
		Página	14 de 15

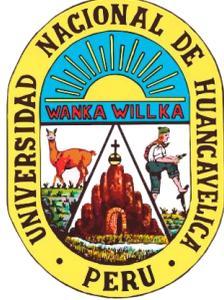
Convenios (alianzas estratégicas)	*Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales		*Partes Interesadas	Cada vez que se requiera	*Reunión *Sistema de Gestión Documentaria (SGD) *Correos institucionales.	Resolución
Resultados de auditoria	*Oficina de Gestión de la Calidad	*Dueños de proceso.		Cada vez que se realice	*Reunión *Sistema de Gestión Documentaria (SGD) *Correos institucionales.	*Informe de resultados de la Auditoría.
Actividades según calendario académico	Escuelas académicas	Estudiantes regulares		Según calendario académico	SISACAD Periódicos murales Redes sociales (Facebook)	Informe, comunicado.

## 12. INDICADORES

No aplica

			
	PROCESO NIVEL 2:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN	
	Código: PE.02.01.01	Versión: 002	Fecha: 06/05/2024

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
<b>Macroproceso:</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	<b>Proceso Nivel 2:</b>	Gestión de la Comunicación
<b>Tipo de Proceso:</b>	ESTRATÉGICO	<b>Dueño del proceso:</b>	Jefe de oficina de gestión de la calidad
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Establecer un sistema de comunicación eficaz para la Universidad Nacional de Huancavelica, garantizando una comunicación interna y externa efectiva y precisa, con el objetivo de mejorar la interacción con todas las partes interesadas, cumplir con los requisitos normativos y fomentar la mejora continua.		
<b>PROVEEDORES</b> ¿Quiénes proveen los inputs?	<b>ENTRADAS</b> ¿Cuáles son los inputs del proceso?	<b>PRODUCTOS (SALIDAS)</b> ¿Cuáles son los outputs del proceso?	<b>CLIENTES/RECEPTORES</b> ¿Quiénes reciben los outputs?
OGC	Plan de comunicación	Información a publica	OGC
OCII	Canal de comunicación identificada	Información publicada / difundida	Comunidad Universitaria
OCII	Registro de información publicada	Registro de incidencias	OGC
<b>ACTIVIDADES</b> ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?			

				
	PROCESO NIVEL 2:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN		
	Código: PE.02.01.01	Versión: 002	Fecha: 06/05/2024	Página: 2 de 4

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la información susceptible de ser publicada / difundida.</li> <li>2. Identificar el canal de información</li> <li>3. Definir los destinatarios</li> <li>4. Enviar la información al responsable de comunicación.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Publicar / difundir información.</li> </ol> |
|---|---|

### CONTROLES

**¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?**

- Requerimiento de comunicación
- Matriz de comunicación
- Registro de información comunicada

### SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

#### DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)

- Plan Estratégico Institucional UNH 2023- 2026
- Resolución N°024-2021-AU-UNH, que modifica el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica

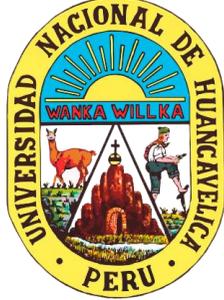
#### DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

- Ley N° 30220, Ley Universitaria
- Norma ISO 21001:2018; Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), 7.4. Comunicación (7.4.1, 7.4.2 y 7.4.3).

### REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

				
	PROCESO NIVEL 2:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN		
	Código: PE.02.01.01	Versión: 002	Fecha: 06/05/2024	Página: 3 de 4

- Requerimiento de comunicación
- Estrategia de comunicación
- Registro de información comunicada

#### APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

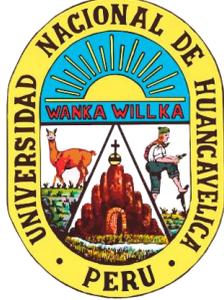
#### INFRAESTRUCTURA

<b>INSTALACIONES</b> <small>(Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)</small>	<b>SISTEMAS INFORMÁTICOS</b> <small>(Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)</small>	<b>EQUIPOS</b> <small>(Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).</small>	<b>CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO</b> <small>¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)</small>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de gestión de la calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden y limpieza</li> </ul>

#### RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número de personas
Jefe de oficina de gestión de la calidad	1

				
	PROCESO NIVEL 2:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN		
	Código: PE.02.01.01	Versión: 002	Fecha: 06/05/2024	Página: 4 de 4

Secretaría general	1
Responsable del portal institucional	1
Oficina de imagen institucional	1
Oficina de Tecnologías de información	1
Dirección de Gestión académica	1
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	
¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?	
<b>Formula del Indicador</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
<b>Meta</b>	
No aplica	---
	---