



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

SECRETARIA GENERAL

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

RESOLUCIÓN R. N° 8518 -2021-CU-UNFV

San Miguel, 10 de mayo de 2021

Visto, el Oficio N° 54-2021-OCCII-UNFV de fecha 30.03.2021, de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional de esta Casa de Estudios Superiores, mediante el cual remite para su aprobación el **Manual de Procesos de Gestión de Estrategias de Comunicación PRO.E.04.01, el Manual de Procesos de Gestión de Contenidos PRO.E.04.02 y el Manual de Procesos de Gestión de Protocolo e Imagen Institucional PRO.E.04.03;** y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 8 de la Ley Universitaria, señala que, el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los regímenes normativo, de gobierno, académico administrativo y económico;

Que, mediante el Oficio de Visto la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional de esta Casa de Estudios Superiores, remite para su aprobación el **Manual de Procesos de Gestión de Estrategias de Comunicación PRO.E.04.01, el Manual de Procesos de Gestión de Contenidos PRO.E.04.02 y el Manual de Procesos de Gestión de Protocolo e Imagen Institucional PRO.E.04.03;**

Que, mediante el Oficio N° 492-2021-OCPL-UNFV de fecha 05.04.2021, la Oficina Central de Planificación señala que los Manuales de Procesos de Gestión de Imagen Institucional de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional, el cual ha sido elaborado en el marco de lo dispuesto en la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018-PCM/SGP del 27.12.2018;

En mérito a la opinión favorable de las Oficinas Centrales de Planificación y de Calidad en Oficio N° 492-2021-OCPL-UNFV de fecha 05.04.2021 e Informe N° 003-2021-OCC-R-UNFV de fecha 20.04.2021 respectivamente y estando a lo dispuesto por el señor Rector en el Proveído N° 1737-2021-R-UNFV, de fecha 23.04.2021; **el Consejo Universitario en Sesión Ordinaria Virtual N° 159 de fecha 30.04.21, acordó en el sentido tal y como se señala en la parte resolutive de la presente resolución;**

De conformidad con la Ley N° 30220-Ley Universitaria, el Estatuto y el Reglamento General de la Universidad, la Resolución R. N° 536-2016-UNFV de fecha 27.12.16 y la Resolución R. N° 8068-2021-CU-UNFV de fecha 14.01.2021;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - Aprobar el **Manual de Procesos de Gestión de Estrategias de Comunicación PRO.E.04.01**, documento contenido en catorce (14) folios que **debidamente sellados y firmados por la Secretaria General de la Universidad** **parte de la presente resolución.**



Firmado digitalmente por:
ALFARO BERNARDO Juan
Oswaldo FAU 20170934289 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/05/2021 21:01:56-0500



Firmado digitalmente por:
HINOJOSA PEDRAZA Karina
Ines FAU 20170934289 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/05/2021 19:21:25-0500



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

SECRETARIA GENERAL

///...

Pág.02

Cont. RESOLUCIÓN R. N° 8518 -2021-CU-UNFV

ARTÍCULO SEGUNDO. – Aprobar el **Manual de Procesos de Gestión de Contenidos PRO.E.04.02**, documento contenido en doce (12) folios que debidamente sellados y firmados por la Secretaria General de la Universidad, forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO. – Aprobar el **Manual de Procesos de Gestión de Protocolo e Imagen Institucional PRO.E.04.03**, documento contenido en quince (15) folios que debidamente sellados y firmados por la Secretaria General de la Universidad, forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO. – Los Vicerrectorados de Académico y de Investigación, las Oficinas Centrales de Comunicaciones e Imagen Institucional, de Planificación y de Calidad, dictarán las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. JUAN OSWALDO ALFARO BERNEDO
RECTOR

49567

Mg. KARINA INÉS HINOJOSA PEDRAZA
SECRETARIA GENERAL



Firmado digitalmente por:
ALFARO BERNEDO Juan
Oswaldo FAU 20170934289 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/05/2021 21:02:26-0500



Firmado digitalmente por:
HINOJOSA PEDRAZA Karina
Ines FAU 20170934289 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/05/2021 19:21:36-0500



(PRO.E.04.02)
**MANUAL DE PROCESOS
DE GESTIÓN DE CONTENIDOS
VERSIÓN 01**

CONCEPTO	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
Elaborado	Jefe de Oficina de Organización y Modernización - OCPL		
Verificado	Jefe de la Oficina Central de Planificación - OCPL		
Autorizado	Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional - OCCII		

Aprobado	Resolución Rectoral


1. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS				
Cambio Realizado	Fecha	Versión	Propuesto por	Aprobado por



	Pág.
1. CONTROL DE CAMBIOS:	1
2. OBJETIVO DE MANUAL DE GESTIÓN DE GESTION DE CONTENIDOS.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABLE DEL PROCESO	3
5. BASE NORMATIVA.....	3
6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS	3
7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	4
8. PROCESOS DE GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL.....	4
PROCESOS DE GESTIÓN DE CONTENIDOS.....	4
CAPITULO I: Gestión de medios de comunicación.....	5
9.1 OBJETIVO.....	5
9.2 ALCANCE.....	5
9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	5
9.4 REGISTROS.....	5
9.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	5
9.6 Diagrama de Flujo: Gestión de Medios de Comunicación	6
CAPITULO II: Evaluación de Resultados de Comunicación.....	7
10.1. OBJETIVO.....	7
10.2. ALCANCE.....	7
10.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
10.4 REGISTROS.....	7
10.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	7
10.6 Diagrama de Flujo: Evaluación de Resultados de Comunicación.....	8
ANEXO 1: DIAGRAMA DE GESTIÓN DE GESTION DE CONTENIDOS.....	9
ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS	10
ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	12



 <p>Universidad Nacional Federico Villarreal</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS DE GESTIÓN DE CONTENIDOS</p>	<p>Código: PRO.E.04.02</p>	<p>Emisión: 21-12-2020</p>	<p>Página: 3 / 12</p>
---	--	----------------------------	--------------------------------	---------------------------

2. OBJETIVO DE MANUAL DE GESTION DE CONTENIDOS

Establecer los procedimientos para la difusión de información en los medios internos y externos que permitan fortalecer nuestra imagen institucional en el contexto nacional e internacional.

3. ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Jefe de la Oficina de Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.

5. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Reglamento General de la UNFV.
Resolución Rectoral N° 6378-2019-CU-UNFV
- Estatuto de la Universidad Vigente.
-Resolución de Aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria (R. N° 004-2015-AE-UNFV).
-Resolución de Promulgación del Estatuto (R. R. N° 7122-2015-UNFV).
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
-Resolución de Aprobación (R. N° 6467-2019-CU-UNFV) del 25 de octubre del 2019.
- Directiva N° 001-2002-UNFV Normas Complementarias, Difusión, Prensa, Promoción, Diagramación, Diseño y Publicidad de la UNFV
-Resolución R N° 3624-2002-UNFV
- Directiva N° 002-2003-UNFV Normas Complementarias para la organización protocolar de eventos y ceremonias académicas y/o institucionales en la UNFV
-Resolución R N° 6034-2003-UNFV

6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

UNFV: Universidad Nacional Federico Villarreal

ROF: Reglamento de Organización y Funciones

OCCII: Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional

OCGTI: Oficina Central de Gestión de Tecnología de Información

OCPL: Oficina Central de Planificación



7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> La dependencia, deberá contar con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 	Web oficial de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

8. PROCESOS DE GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL

PROCESOS ESTRATEGICOS		
NIVEL 0	NIVEL 1	Nivel 2
PRO.E.04 Gestión de Imagen Institucional	PRO.E.04.02 Gestión de Contenidos	Gestión de medios de comunicación
		Evaluación de resultados de Comunicación

PROCESOS DE GESTIÓN DE CONTENIDOS

PROCESOS	CODIGO
Gestión de medios de comunicación	PRO.E.04.02.01
Evaluación de resultados de Comunicación	PRO.E.04.02.02



CAPITULO I: Gestión de medios de comunicación

9.1 OBJETIVO

Difundir y planificar contenidos en medios de comunicación externos e internos de la universidad, para evidenciar las actividades académicas, de investigación, innovación, culturales, deportivas e institucionales de nuestra universidad.

9.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Gestión de medios de comunicación

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Redactar las notas informativas y publicación en web y redes Sociales.	Jefe de la OCCII	OCCII
2	Realizar el registro audiovisual de las actividades para la publicación en web y redes sociales.	Jefe de la OCCII	OCCII
3	Elaborar el directorio y monitoreo de medios externos.	Jefe de la OCCII	OCCII
4	Coordinación de campañas publicitarias con agencias de Medios.	Jefe de la OCCII	OCCII
5	Producir y difundir el contenido en web y redes sociales.	Jefe de la OCCII	OCCII
6	Elaborar directorio de redes sociales de dependencias pertenecientes a la universidad.	Jefe de la OCCII	OCCII
7	Editar y difundir publicaciones oficiales del boletín oficial El Villarrealino	Jefe de la OCCII	OCCII
8	Actualizar y supervisar de la página web principal y redes sociales de nuestra universidad.	Jefe de la OCCII	OCCII
9	Elaborar y presentar la Directiva de Administración de Redes Sociales de la UNFV	Jefe de la OCCII	OCCII

9.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
9.4.1	Informe de notas periodísticas realizadas
9.4.2	Videoteca y cuenta de Google Fotos
9.2.3	Directorio de medios externos
9.2.4	Directorio de redes sociales
9.2.5	Secciones informativas de la página web
9.2.6	Directiva de Administración de Redes Sociales de la UNFV

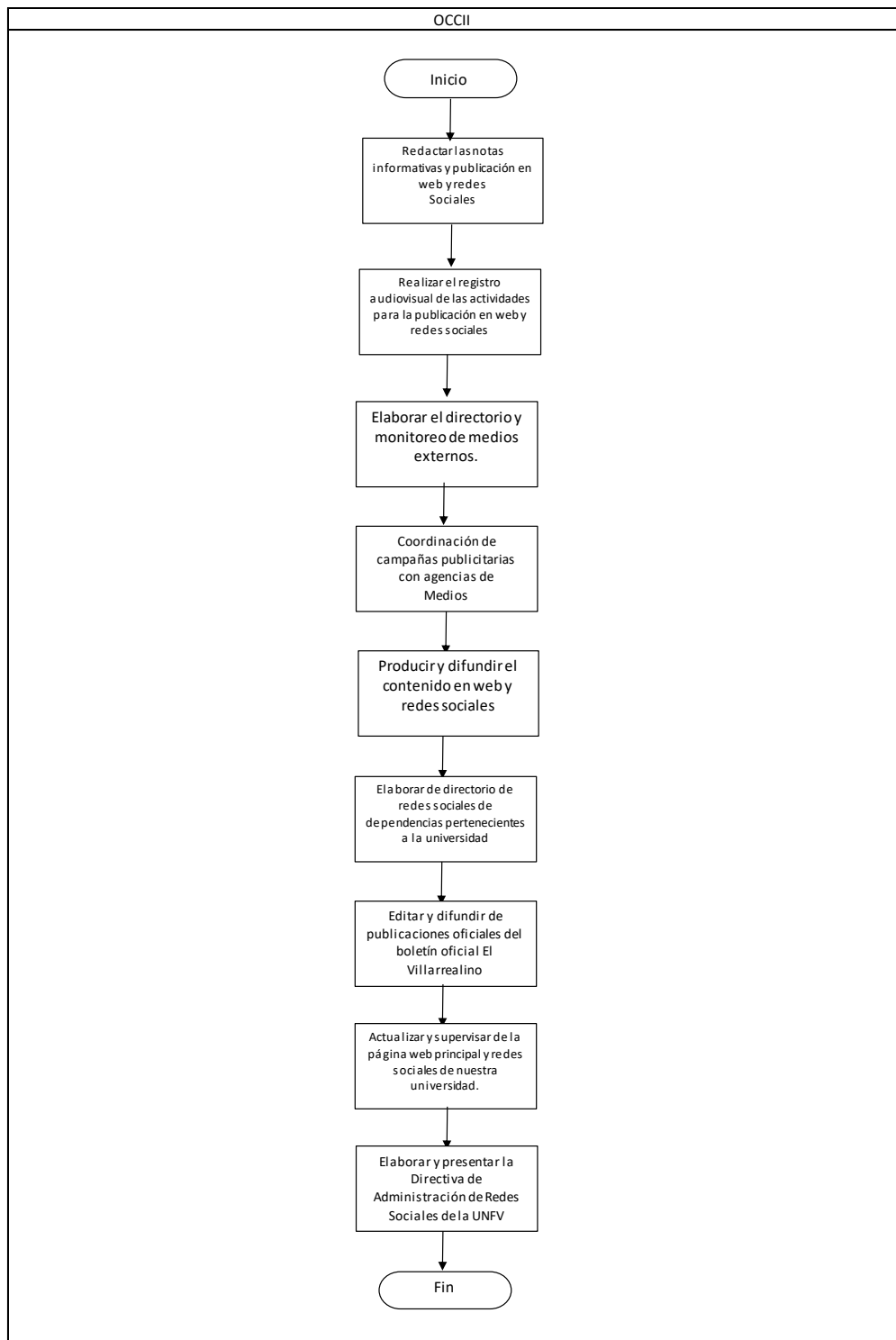
9.5 PROCESOS RELACIONADOS

Evaluación de Resultados de Comunicación



9.6 Diagrama de Flujo: Gestión de Medios de Comunicación

PROCEDIMIENTO: Gestión de medios de comunicación			
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE IMAGEN INSTITUCIONAL	
	CATEGORIA: ESTRATEGICOS	NIVEL: 02	
	CODIGO: PRO.E.04.02.01	VERSION:01	



CAPITULO II: Evaluación de Resultados de Comunicación

10.1. OBJETIVO

Evaluar el alcance e interacción de los contenidos generados en publicaciones, web y redes sociales

10.2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

10.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Evaluación de Resultados de Comunicación

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Revisar el registro de visitas en la página web de la universidad	Jefe de la OCCII	OCCII
2	Evaluar nivel de interacción, alcance, compartir, menciones y comentarios en redes sociales.	Jefe de la OCCII	OCCII
3	Revisar el registro de visitas de nuestras publicaciones oficiales en la plataforma ISSUU.	Jefe de la OCCII	OCCII

10.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
10.4.1	Contador de visitas de la página web
10.4.2	Reportes de métricas en redes sociales
10.4.3	Contador de lectores del boletín oficial El Villarrealino

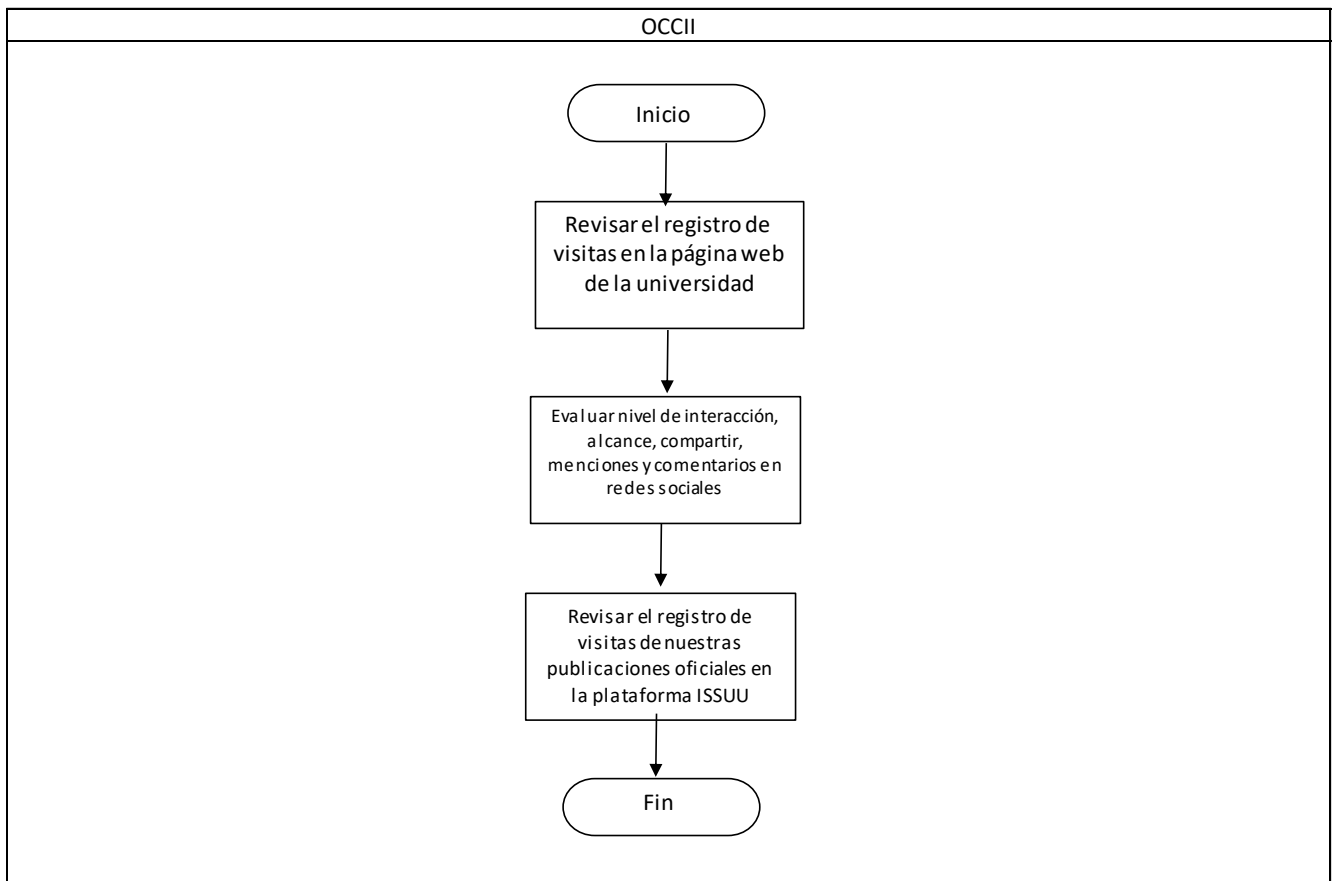
10.5 PROCESOS RELACIONADOS

Gestión de Protocolo e Imagen Institucional

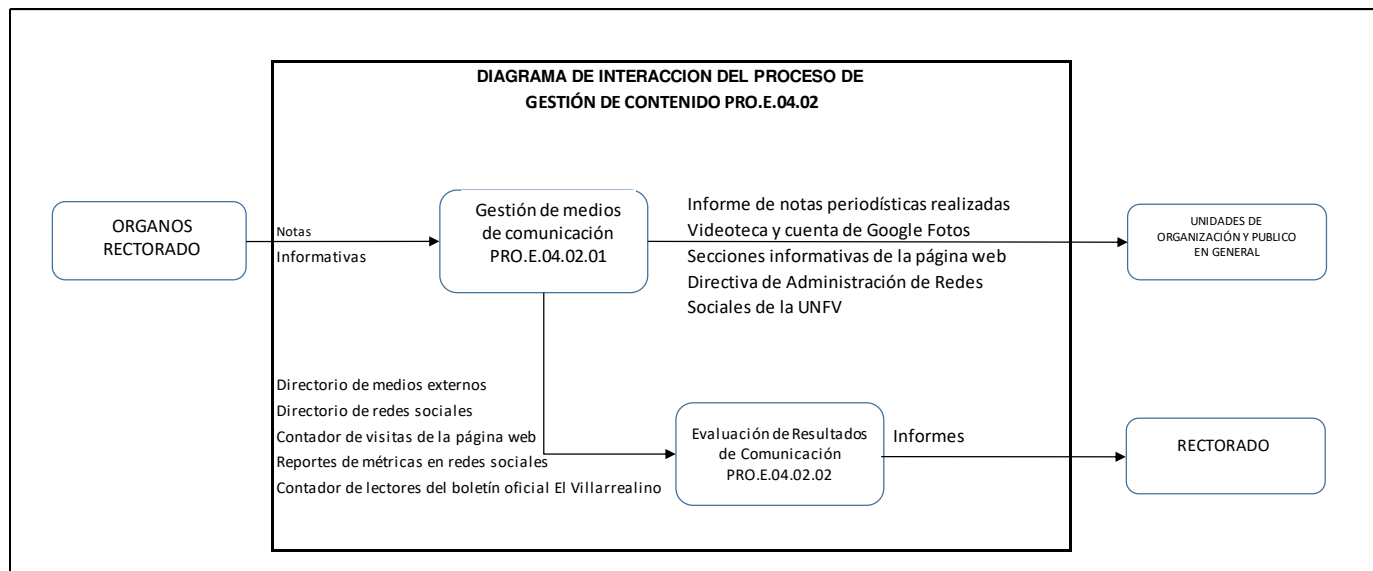


10.6 Diagrama de Flujo: Evaluación de Resultados de Comunicación


PROCEDIMIENTO: Evaluación de Resultados de Comunicación		 Universidad Nacional Federico Villarreal
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE IMAGEN INSTITUCIONAL
	CATEGORIA: ESTRATEGICOS	NIVEL: 02
	CODIGO: PRO.E.04.02.02	VERSION:01



ANEXO 1: DIAGRAMA DE GESTIÓN DE GESTION DE CONTENIDOS






 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE GETIÓN DE CONTENIDOS	Código: PRO.E.04.02	Emisión: 21-12-2020	Página: 10 / 12
--	---	---------------------	------------------------	--------------------

ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS


**FICHA DE CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE GESTION DE
CONTENIDOS**

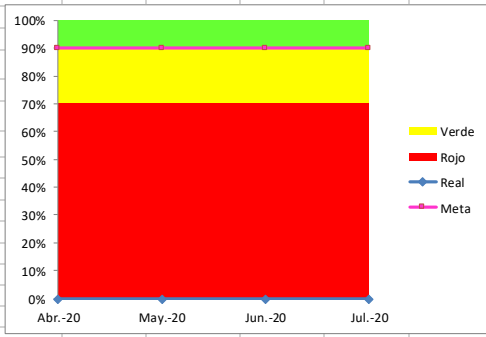


		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: Gestión de Contenidos				OCPL <small>Oficina de Organización y Modernización</small>
PROCESO	NIVEL : "1"		CÓDIGO	PRO.E.04.02	VERSIÓN	1
TIPO DE PROCESO	ESTRATEGICO	PROCESO AL QUE PERTENCE	Gestión de Imagen Institucional		EMISIÓN	Dic-20
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.	OBJETIVO	Establecer los procedimientos para la difusión de información en los medios internos y externos que permitan fortalecer nuestra imagen institucional en el contexto nacional e internacional.			
PRODUCTO	Notas Informativas y Publicación WEB		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	Rectorado, Unidades de la Organización y Público en General		
ALCANCE	Todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL "N.2"	SALIDAS	PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO		
Unidades de la Organización Rectorado	Información para Notas Informativas y Publicación WEB	Gestión de Medios de Comunicación	Informe de notas periodísticas realizadas Videoteca y cuenta de Google Fotos Directorio de medios externos Directorio de redes sociales Secciones informativas de la página web Directiva de Administración de Redes Sociales de la UNFV	Unidades de la Organización Público en General		
Unidades de la Organización	Contador de visitas de la página web Reportes de métricas en redes sociales Contador de lectores del boletín oficial El Villarrealino Contador de visitas de la página web Reportes de métricas en redes sociales Contador de lectores del boletín oficial El Villarrealino	Evaluación de Resultados de Comunicación	Informe	RECTORADO		
EQUIPO E INFRAESTRUCTURA	RECURSOS HUMANOS		AMBIENTE DE TRABAJO		LOGÍSTICOS	
*Computadora *Locales de facultades	Personal capacitado para el proceso		Ambiente iluminado, ventilado y seguro		*Disponibilidad de presupuesto	
CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO						
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS		INDICADORES DE DESEMPEÑO		
-Ley Universitaria Ley N°30220 -Reglamento General UNFV -Estatuto UNFV		Videoteca y cuenta de Google Fotos Directorio de medios externos Directorio de redes sociales Secciones informativas de la página web Directiva de Administración de Redes Sociales de la UNFV Contador de visitas de la página web Reportes de métricas en redes sociales Contador de lectores del boletín oficial El Villarrealino Contador de visitas de la página web Reportes de métricas en redes sociales Contador de lectores del boletín oficial El Villarrealino		Cumplimiento = (1-(cumplimiento de publicidad programada))*100		
CAMBIO REALIZADO				FECHA	VERSIÓN	
CONCEPTO		RESPONSABLE			FECHA	
AUTORIZADO		Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional			21/12/2020	



ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

 Universidad Nacional Federico Villarreal	FICHA DE INDICADOR: Gestión de Contenido					OCPL Oficina de Organización y Modernización
	Ficha de Indicador					
Proceso: Gestión de Imagen Institucional						
Objetivo: Difundir y planificar contenidos en medios de comunicación externos e internos de la universidad, para evidenciar las actividades académicas, de investigación, innovación, culturales, deportivas e institucionales de nuestra universidad.						
Fórmula de Cálculo: (1-(Cumplimiento de publicaciones programadas))*100						
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.		Tipo:	Creciente	Unidad:	Porcentaje	
Fuente: Reportes finales generados por la oficina						
Frecuencia de: Anual						
Cuadro de Evolucion						
Serie Principal						
	Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo	
Ciclo A	Abr-20		90%	90%	70%	
Ciclo B	May-20		90%	90%	70%	
Ciclo C	Jun-20		90%	90%	70%	
	Jul-20		90%	90%	70%	



Month	Rojo (%)	Verde (%)	Verde (%)	Real (%)	Meta (%)
Abr-20	70	15	15	90	90
May-20	70	15	15	90	90
Jun-20	70	15	15	90	90
Jul-20	70	15	15	90	90





(PRO.E.04.01)
MANUAL DE PROCESOS
DE GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE
COMUNICACIÓN
VERSIÓN 01


CONCEPTO	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
Elaborado	Jefe de Oficina de Organización y Modernización - OCPL		
Verificado	Jefe de la Oficina Central de Planificación - OCPL		
Autorizado	Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional - OCCII		

Aprobado	Resolución Rectoral

1. CONTROL DE CAMBIOS:


CONTROL DE CAMBIOS				
Cambio Realizado	Fecha	Versión	Propuesto por	Aprobado por



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	Código: PRO.E.04.01	Emisión: 21-12-2020	Página: 2 / 14
--	---	---------------------	---------------------	-------------------

	Pág.
1. CONTROL DE CAMBIOS:	1
2. OBJETIVO DE MANUAL DE GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABLE DEL PROCESO	3
5. BASE NORMATIVA.....	3
6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS	3
7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	4
8. PROCESOS DE GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL.....	4
CAPITULO I: Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación	5
9.1 OBJETIVO.....	5
9.2 ALCANCE.....	5
9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	5
9.4 REGISTROS.....	5
9.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	5
9.6 Diagrama de Flujo: Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación.....	6
CAPITULO II: Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación.....	7
10.1. OBJETIVO.....	7
10.2. ALCANCE.....	7
10.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
10.4 REGISTROS.....	7
10.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	7
10.6 Diagrama de Flujo: Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación	8
CAPITULO III: Evaluación de Resultados de Comunicación.....	9
11.1. OBJETIVO.....	9
11.2. ALCANCE.....	9
11.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
11.4 REGISTROS.....	9
11.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	9
11.6 Diagrama de Flujo: Evaluación de Resultados de Comunicación.....	10
ANEXO 1: DIAGRAMA DE GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	11
ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS	12
ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	14



 <p>Universidad Nacional Federico Villarreal</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS DE GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN</p>	<p>Código: PRO.E.04.01</p>	<p>Emisión: 21-12-2020</p>	<p>Página: 3 / 14</p>
--	---	----------------------------	----------------------------	---------------------------

2. OBJETIVO DE MANUAL DE GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Conducir las acciones de comunicación, información y difusión de la imagen corporativa de la UNFV, en el contexto nacional e internacional.

3. ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la universidad, y público en general.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.

5. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Reglamento General de la UNFV.
Resolución Rectoral N° 6378-2019-CU-UNFV
- Estatuto de la Universidad Vigente.
-Resolución de Aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria (R. N° 004-2015-AE-UNFV).
-Resolución de Promulgación del Estatuto (R. R. N° 7122-2015-UNFV).
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
-Resolución de Aprobación (R. N° 6467-2019-CU-UNFV) del 25 de octubre del 2019.
- Directiva N° 001-2002-UNFV Normas Complementarias, Difusión, Prensa, Promoción, Diagramación, Diseño y Publicidad de la UNFV
-Resolución R N° 3624-2002-UNFV
- Directiva N° 002-2003-UNFV Normas Complementarias para la organización protocolar de eventos y ceremonias académicas y/o institucionales en la UNFV
-Resolución R N° 6034-2003-UNFV

6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

UNFV: Universidad Nacional Federico Villarreal

ROF: Reglamento de Organización y Funciones

OCCII: Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional

OCGTI: Oficina Central de Gestión de Tecnología de Información

OCPL: Oficina Central de Planificación



Firmado digitalmente por:
HINOJOSA PEDRAZA Karina
Ines FAU 20170934289 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/05/2021 19:25:26-0500

7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> La dependencia, deberá contar con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 	Web oficial de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

8. PROCESOS DE GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL

PROCESOS ESTRATEGICOS		
NIVEL 0	NIVEL 1	Nivel 2
PRO.E.04 Gestión de Imagen Institucional	PRO.E.04.01 Gestión de Estrategias de Comunicación	Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación
		Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación
		Evaluación de resultados de Comunicación

PROCESOS DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

PROCESOS	CODIGO
Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación	PRO.E.04.01.01
Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación	PRO.E.04.01.02
Evaluación de resultados de Comunicación	PRO.E.04.01.03



CAPITULO I: Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación

9.1 OBJETIVO

Identificar las necesidades de comunicación y difusión de imagen entre la comunidad universitaria para fortalecer la eficacia, eficiencia y la mejora continua de la comunicación e imagen institucional, mediante un enfoque de comunicación estratégica.

9.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Proponer la identificación y caracterización el público objetivo de la comunicación estratégica	Jefe de OCCII	OCCII
2	Proponer un diagnóstico de la comunicación corporativa, interna y externa	Jefe de OCCII	OCCII
3	Plantear el diseño de herramientas y metodologías de comunicación estratégica, alineada a los objetivos	Jefe de OCCII	OCCII
4	Proponer la elaboración de la Política de Comunicaciones UNFV, reglamentos de comunicación interna y externa, manual de comunicaciones en contexto de crisis.	Jefe de OCCII	OCCII
5	Requerir presupuesto asignado a la OCCII para cumplir los objetivos de la comunicación estratégica	Jefe de OCCII	OCCII

9.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
9.4.1	Diagnóstico de la Comunicación Corporativa
9.4.2	Política de Comunicaciones UNFV
9.4.3	Presupuesto

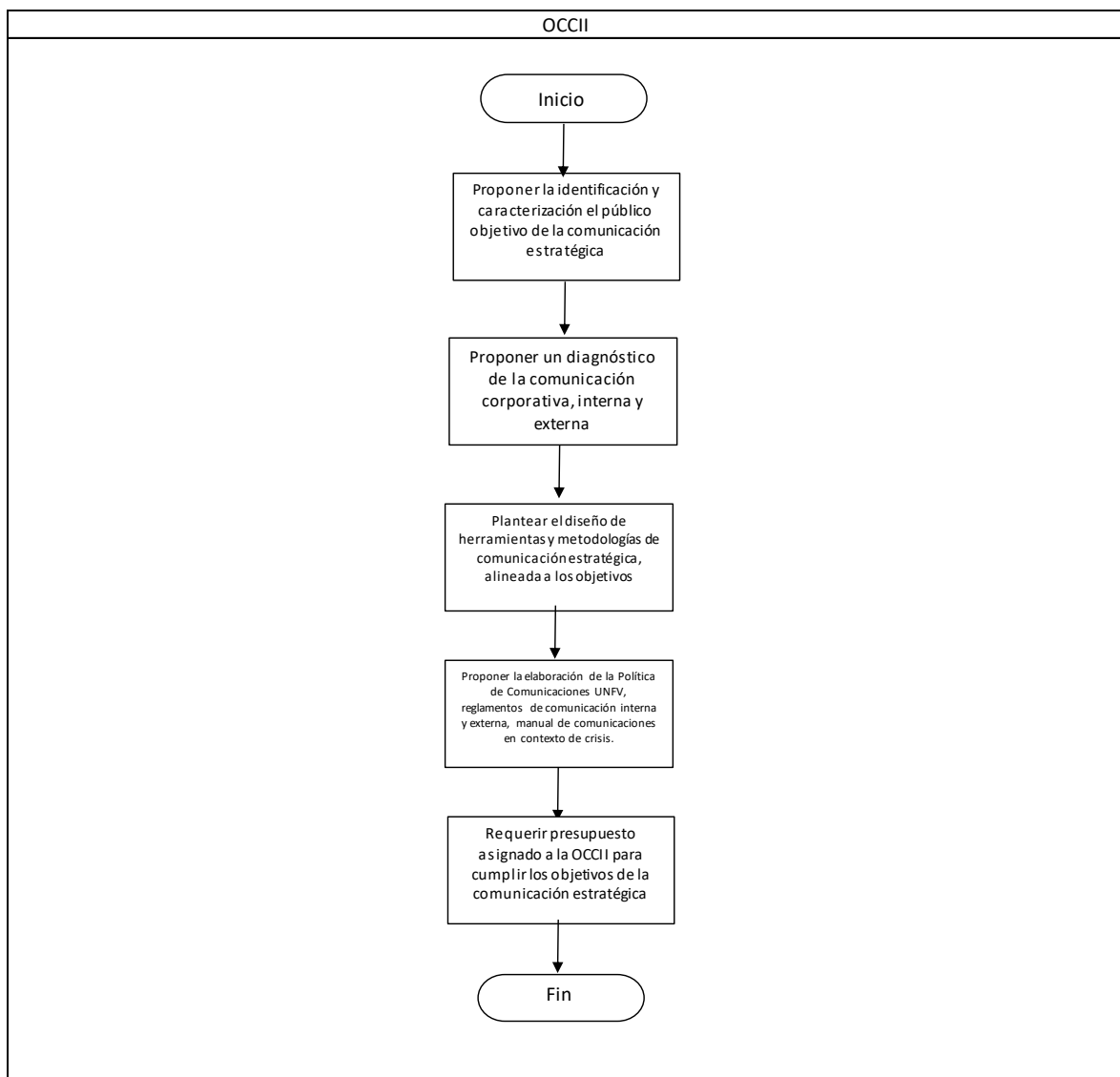
9.5 PROCESOS RELACIONADOS

Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación



9.6 Diagrama de Flujo: Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación

PROCEDIMIENTO: Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación		 Universidad Nacional Federico Villarreal
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE IMAGEN INSTITUCIONAL
	CATEGORIA: ESTRATEGICOS	NIVEL: 02
	CODIGO: PRO.E.04.01.01	VERSION:01



CAPITULO II: Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación

10.1. OBJETIVO

Desarrollar las actividades de relaciones públicas internas como externas, proyectando la imagen institucional a través de los medios y herramientas de comunicación social disponibles.

10.2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

10.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Identificar y caracterizar el público objetivo de la comunicación estratégica	Jefe de OCCII	OCCII
2	Realizar un diagnóstico de la comunicación corporativa, interna y externa	Jefe de OCCII	OCCII
3	Diseñar herramientas y metodologías de comunicación estratégica, alineada a los objetivos	Jefe de OCCII	OCCII
4	Elaborar Política de Comunicaciones UNFV, reglamentos de Comunicación interna y externa, manual de comunicaciones en contexto de crisis.	Jefe de OCCII	OCCII
5	Concordar presupuesto de la OCCII a objetivos de la comunicación estratégica	Jefe de OCCII	OCCII

10.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
10.4.1	Plan Estratégico de Comunicaciones, Política de Comunicaciones UNFV, reglamentos de comunicación interna y externa, manual de comunicaciones en contexto de crisis. Estratégico de Comunicación.

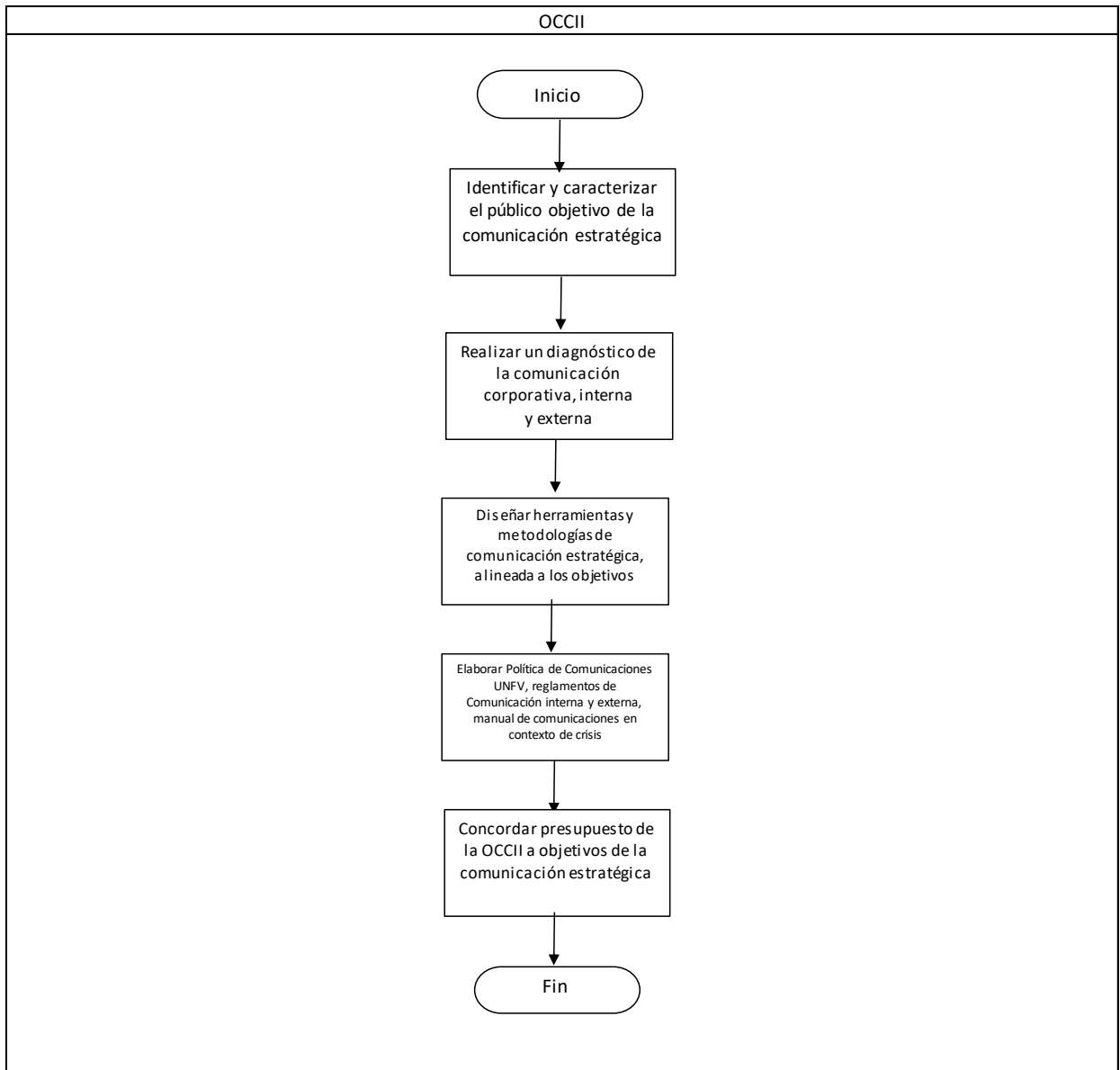
10.5 PROCESOS RELACIONADOS

Evaluación de Resultados de Comunicación



10.6 Diagrama de Flujo: Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación

PROCEDIMIENTO: Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE IMAGEN INSTITUCIONAL
	CATEGORIA: ESTRATEGICOS	NIVEL: 02
	CODIGO: PRO.E.04.01.02	VERSION:01



CAPITULO III: Evaluación de Resultados de Comunicación

11.1. OBJETIVO

Evaluar las estrategias de comunicación con el fin de mejorar la imagen institucional y las relaciones públicas de la UNFV.

11.2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

11.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Evaluación de Resultados de Comunicación

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Evaluar los resultados del diagnóstico de comunicación corporativa de la UNFV.	Jefe de OCCII	OCCII
2	Evaluar si se llegó a la meta trazada por la dependencia (Política de comunicaciones, reglamento de comunicación interna y externa, manual de comunicaciones en contexto de crisis)	Jefe de OCCII	OCCII
3	Evaluar acciones de mejora.	Jefe de OCCII	OCCII
4	Enviar Informe al Rectorado.	Jefe de OCCII	OCCII

11.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
11.4.1	Resultado del diagnóstico
11.4.2	Resultado de Metas Trazadas
11.4.3	Acciones de mejora
11.4.4	Informes

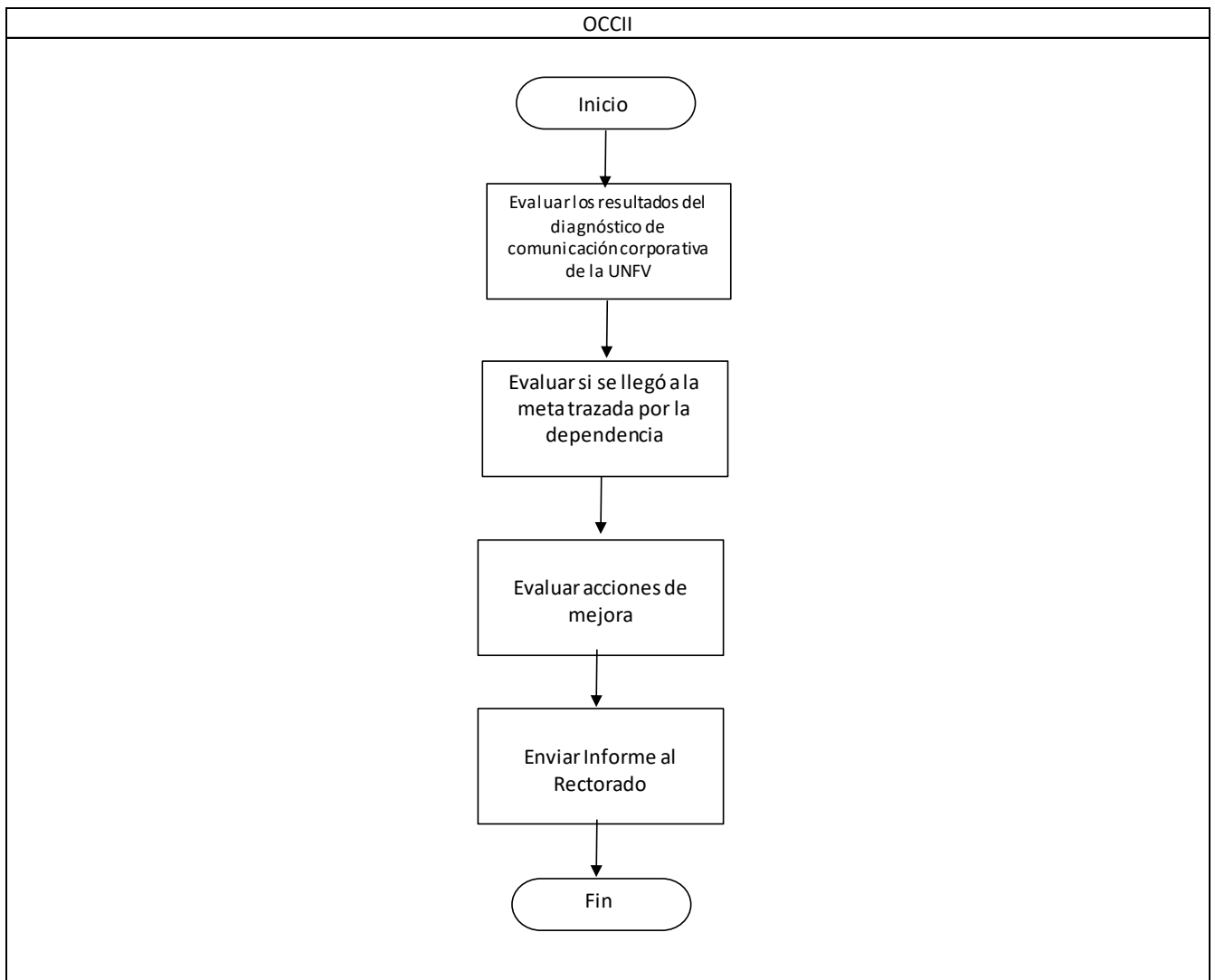
11.5 PROCESOS RELACIONADOS

Gestión de Fomento de Imagen

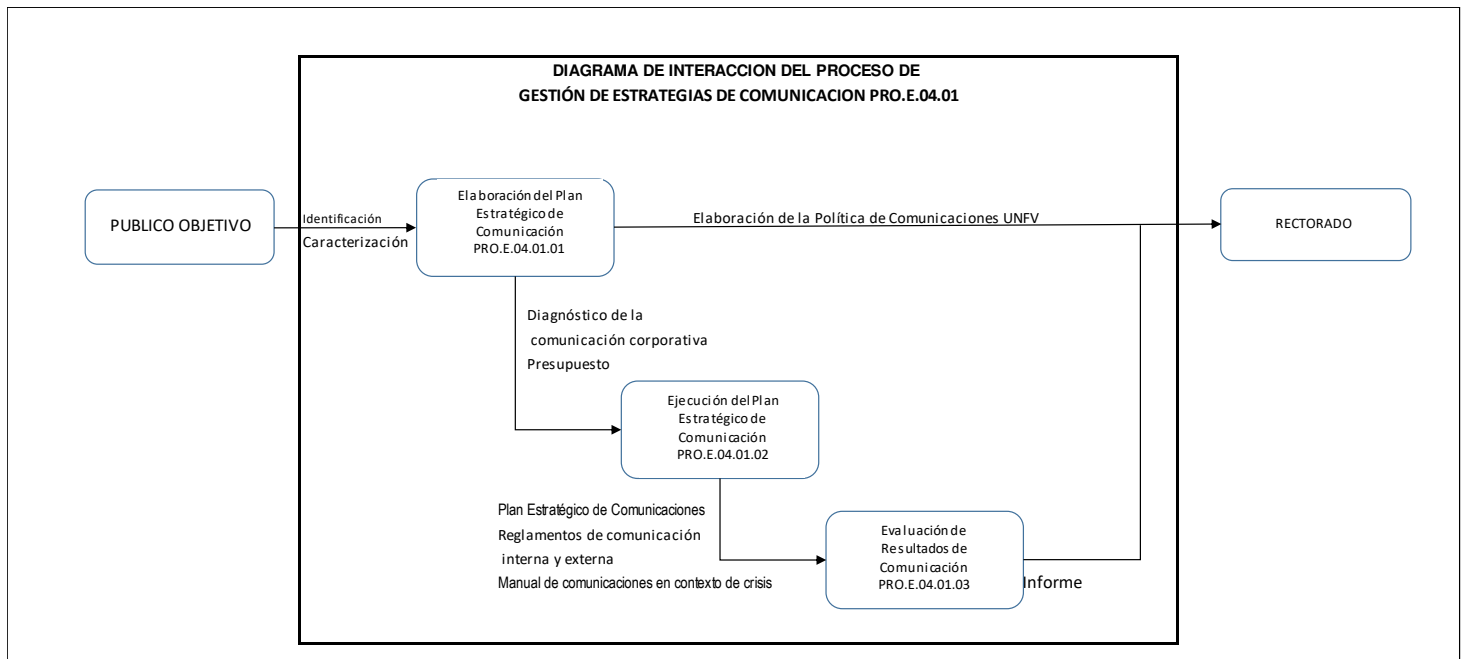



11.6 Diagrama de Flujo: Evaluación de Resultados de Comunicación

PROCEDIMIENTO: Evaluación de Resultados de Comunicación		 Universidad Nacional Federico Villarreal	
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE IMAGEN INSTITUCIONAL	
	CATEGORIA: ESTRATEGICOS	NIVEL: 02	
	CODIGO: PRO.E.04.01.03	VERSION:01	



ANEXO 1: DIAGRAMA DE GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE GETIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	Código: PRO.E.04.01	Emisión: 21-12-2020	Página: 12 / 14
---	--	---------------------	---------------------	--------------------


ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS

**FICHA DE CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE GESTION DE
ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**



Firmado digitalmente por:
HINOJOSA PEDRAZA Karina
Ines FAU 20170934289 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 11/05/2021 19:28:24-0500


 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE GETIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	Código: PRO.E.04.01	Emisión: 21-12-2020	Página: 13 / 14
--	--	---------------------	---------------------	--------------------

 Universidad Nacional Federico Villarreal		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: Gestión de Estrategía de Comunicación				OCPL <small>Oficina de Organización y Modernización</small>
PROCESO	NIVEL : "1"		CÓDIGO	PRO.E.04.01	VERSIÓN	1
TIPO DE PROCESO	ESTRATEGICO	PROCESO AL QUE PERTENCE	Gestión de Imagen Institucional		EMISIÓN	Dic-20
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.	OBJETIVO	Conducir las acciones de comunicación, información y difusión de la imagen corporativa de la UNFV, en el contexto nacional e internacional			
PRODUCTO	Plan Estratégico de Comunicaciones		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	RECTORADO		
ALCANCE	Todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL "N.2"	SALIDAS	PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO		
Público Objetivo	Identificación y Caracterización del Público Objetivo	Elaboración del Plan Estratégico de Comunicación	Diagnóstico de la Comunicación Corporativa Presupuesto Política de Comunicaciones UNFV	RECTORADO		
RECTORADO	Diagnóstico de la Comunicación Corporativa Presupuesto Política de Comunicaciones UNFV	Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación	Plan Estratégico de Comunicaciones Reglamentos de comunicación interna y externa Manual de comunicaciones en contexto de crisis	RECTORADO		
RECTORADO	Plan Estratégico de Comunicaciones Reglamentos de comunicación interna y externa Manual de comunicaciones en contexto de crisis	Evaluación de resultados de Comunicación	Informe	RECTORADO		
EQUIPO E INFRAESTRUCTURA	RECURSOS HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO		LOGÍSTICOS		
*Computadora *Locales de facultades	Personal capacitado para el proceso	Ambiente iluminado, ventilado y seguro		*Disponibilidad de presupuesto		
CARATERÍSTICAS DEL PROCESO						
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS		INDICADORES DE DESEMPEÑO		
-Ley Universitaria Ley N°30220 -Reglamento General UNFV -Estatuto UNFV		Plan Estratégico de Comunicaciones Diagnóstico de la Comunicación Corporativa Política de Comunicaciones UNFV Informe Acciones de Mejora		Cumplimiento = (1-(Cumplimiento de metas))*100		
CAMBIO REALIZADO				FECHA	VERSIÓN	
CONCEPTO	RESPONSABLE				FECHA	
AUTORIZADO	<small>Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional</small>				21/12/2020	



Firmado digitalmente por:
HINOJOSA PEDRAZA Karina
 Ines FAU 20170934289 soft
 Motivo: Doy Vº Bº
 Fecha: 11/05/2021 19:28:31-0500

ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

 Universidad Nacional Federico Villarreal	FICHA DE INDICADOR: Gestión de Estratégias de Comunicación				OCPL Oficina de Organización y Modernización
Ficha de Indicador					
Proceso:		Gestión de Imagen Institucional			
Objetivo:		Conducir las acciones de comunicación, información y difusión de la imagen corporativa de la UNFV, en el marco de los principios de transparencia y publicidad.			
Fórmula de Cálculo:		$(1 - (\text{Cumplimiento de Metas})) * 100$			
Responsable	Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.	Tipo	Creciente	Unidad	Porcentaje
Fuente		Reportes finales generados por la oficina			
Frecuencia de		Anual			
Cuadro de Evolucion					
Serie Principal					
	Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo
Ciclo A	Abr-20	90%	90%	70%	
Ciclo B	May-20	90%	90%	70%	
Ciclo C	Jun-20	90%	90%	70%	
	Jul-20	90%	90%	70%	






(PRO.E.04.03)

MANUAL DE PROCESOS

DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN

INSTITUCIONAL

VERSIÓN 01

CONCEPTO	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
Elaborado	Jefe de Oficina de Organización y Modernización - OCPL		
Verificado	Jefe de la Oficina Central de Planificación - OCPL		
Autorizado	Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional - OCCII		

Aprobado	Resolución Rectoral

1. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS				
Cambio Realizado	Fecha	Versión	Propuesto por	Aprobado por



	Pág.
1. CONTROL DE CAMBIOS:	1
2. OBJETIVO DE MANUAL DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABLE DEL PROCESO	3
5. BASE NORMATIVA	3
6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS	3
7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	4
8. PROCESOS DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL.....	4
PROCESOS DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL	4
CAPITULO I: Organización e Implementación de Actividades Institucionales	5
9.1 OBJETIVO	5
9.2 ALCANCE.....	5
9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	5
9.4 REGISTROS.....	6
9.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	6
9.6 Diagrama de Flujo: Organización e implementación de actividades institucionales.....	6
CAPITULO II: Gestión de la identidad corporativa y el protocolo	8
10.1. OBJETIVO	8
10.2. ALCANCE.....	8
10.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
10.4 REGISTROS.....	8
10.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	8
10.6 Diagrama de Flujo: Gestión de la identidad corporativa y el protocolo	9
CAPITULO III: Evaluación de Resultados.....	10
11.1 OBJETIVO	10
11.2 ALCANCE.....	10
11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	10
11.4 REGISTROS.....	10
11.5 Diagrama de Flujo: Evaluación de Resultados	11
ANEXO 1: DIAGRAMA DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL.....	12
ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS	13
ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	15



 <p>Universidad Nacional Federico Villarreal</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL</p>	<p>Código: PRO.E.04.03</p>	<p>Emisión: 21-12-2020</p>	<p>Página: 3 / 15</p>
--	--	----------------------------	----------------------------	---------------------------

2. OBJETIVO DE MANUAL DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL

Planificar e implementar actividades que fortalezcan la identidad corporativa de la UNFV y promuevan su imagen institucional en el contexto nacional e internacional.

3. ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Jefe de la Oficina de Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.

5. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Reglamento General de la UNFV.
Resolución Rectoral N° 6378-2019-CU-UNFV
- Estatuto de la Universidad Vigente.
-Resolución de Aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria (R. N° 004-2015-AE-UNFV).
-Resolución de Promulgación del Estatuto (R. R. N° 7122-2015-UNFV).
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
-Resolución de Aprobación (R. N° 6467-2019-CU-UNFV) del 25 de octubre del 2019.
- Directiva N° 001-2002-UNFV Normas Complementarias, Difusión, Prensa, Promoción, Diagramación, Diseño y Publicidad de la UNFV
-Resolución R N° 3624-2002-UNFV
- Directiva N° 002-2003-UNFV Normas Complementarias para la organización protocolar de eventos y ceremonias académicas y/o institucionales en la UNFV
-Resolución R N° 6034-2003-UNFV

6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

UNFV: Universidad Nacional Federico Villarreal

ROF: Reglamento de Organización y Funciones

OCCII: Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional

OCGTI: Oficina Central de Gestión de Tecnología de Información

OCPL: Oficina Central de Planificación



Firmado digitalmente por:
HINOJOSA PEDRAZA Karina
Ines FAU 20170934289 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 11/05/2021 19:30:13-0500

7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> La dependencia, deberá contar con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 	Web oficial de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

8. PROCESOS DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL

PROCESOS ESTRATEGICOS		
NIVEL 0	NIVEL 1	Nivel 2
PRO.E.04 Gestión de Imagen Institucional	PRO.E.04.03 Gestión de Protocolo e Imagen Institucional	Organización e implementación de actividades institucionales
		Gestión de la identidad corporativa y el protocolo
		Evaluación de Resultados

PROCESOS DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL

PROCESOS	CODIGO
Organización e implementación de actividades institucionales	PRO.E.04.03.01
Gestión de la identidad corporativa y el protocolo	PRO.E.04.03.03
Evaluación de Resultados	PRO.E.04.03.04



CAPITULO I: Organización e Implementación de Actividades Institucionales

9.1 OBJETIVO

Planificar y ejecutar las actividades institucionales de nuestra casa de estudios superiores para fortalecer la imagen y reputación de nuestra institución; además de reforzar los lazos de cooperación con instituciones externas.

9.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Organización e implementación de actividades institucionales

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Solicitar aprobación de Rectorado para la implementación de la actividad y coordinación con las dependencias organizadoras.	Jefe de la OCCII	OCCII
2	Coordinar con la Dirección General de Administración para la gestión del presupuesto asignado para la actividad.	Jefe de la OCCII	OCCII
3	Coordinar con las diferentes dependencias para el apoyo logístico e implementación de la actividad, según corresponda.	Jefe de la OCCII	OCCII
4	Elaborar material publicitario, publicidad impresa o digital, referida a la actividad a desarrollarse.	Jefe de la OCCII	OCCII
5	Adquirir bienes y servicios necesarios para la ejecución de la actividad programada	Jefe de la OCCII	OCCII
6	Crear y difundir piezas gráficas para invitaciones, contenido en web y redes sociales.	Jefe de la OCCII	OCCII
7	Confirmar participación de invitados especiales a las ceremonias programadas	Jefe de la OCCII	OCCII
8	Registrar la asistencia de los participantes a los actos protocolares.	Jefe de la OCCII	OCCII
9	Recibir a delegaciones, funcionarios, personalidades y otros que realicen visitas oficiales a la institución o participen de actividades protocolares.	Jefe de la OCCII	OCCII
10	Participar en reuniones externas a las que asista la Alta Dirección, apoyándoles en aspectos protocolares.	Jefe de la OCCII	OCCII
11	Planificar, organizar y desarrollar el protocolo y ceremonial de las actividades oficiales.	Jefe de la OCCII	OCCII
12	Coordinar las actividades protocolares organizadas por las diferentes dependencias de la UNFV, en las cuales participen los miembros de la Alta Dirección.	Jefe de la OCCII	OCCII
13	Registrar las actividades oficiales en video y fotografías.	Jefe de la OCCII	OCCII
14	Publicar la nota informativa en web y en redes sociales.	Jefe de la OCCII	OCCII
15	Remitirla nota informativa a medios de comunicación y monitoreo de su publicación, cuando corresponda.	Jefe de la OCCII	OCCII



9.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
9.4.1	Registro de notas informativas publicadas en web, redes sociales y medios de comunicación, según corresponda.
9.4.2	Registro de asistencia durante la actividad

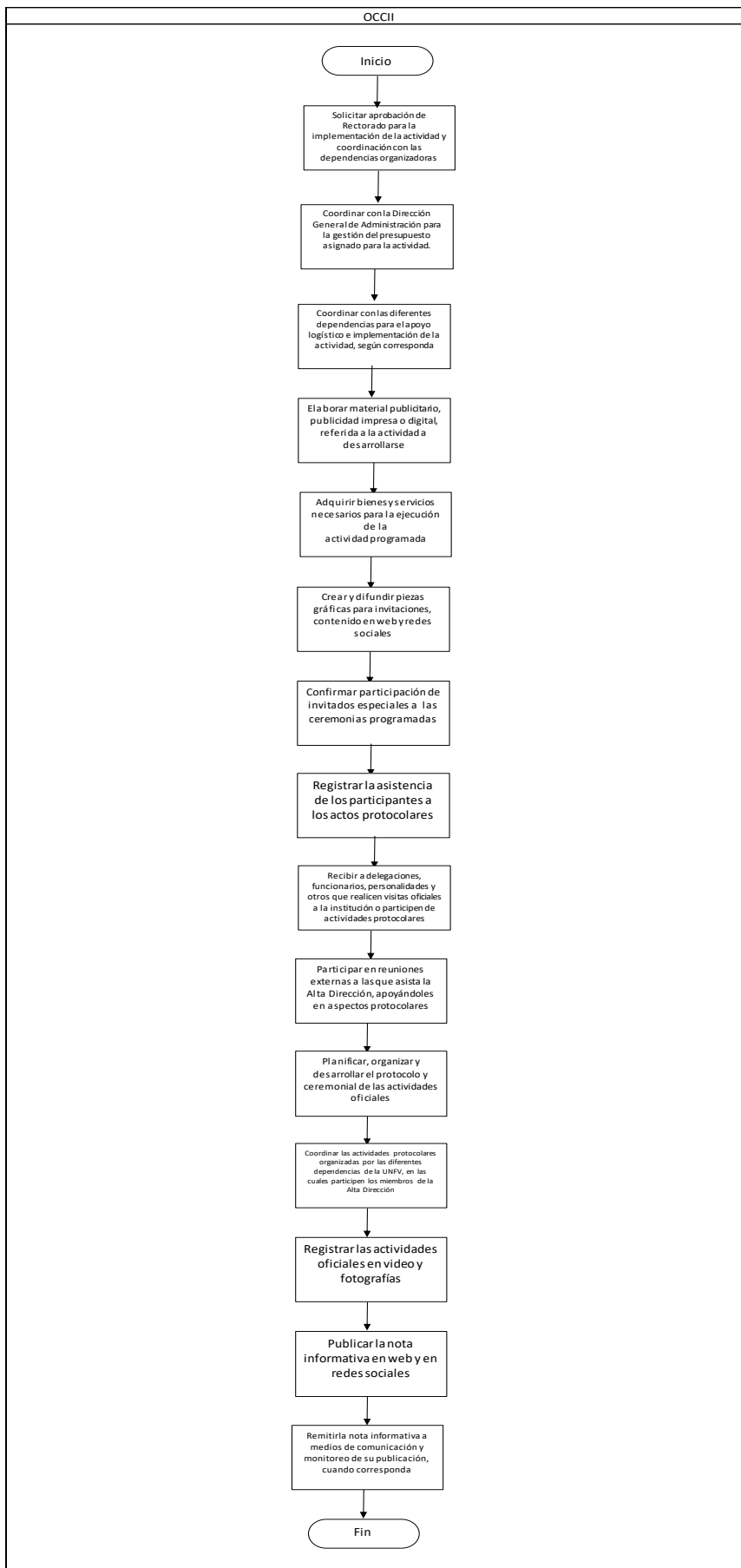
9.5 PROCESOS RELACIONADOS

Gestión de la identidad corporativa y el protocolo

9.6 Diagrama de Flujo: Organización e implementación de actividades institucionales



PROCEDIMIENTO: Organización e implementación de actividades institucionales		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE IMAGEN INSTITUCIONAL
	CATEGORIA: ESTRATEGICOS	NIVEL: 02
	CODIGO: PRO.E.04.03.01	VERSION:01



CAPITULO II: Gestión de la identidad corporativa y el protocolo

10.1. OBJETIVO

Promover la identidad corporativa y establecer lineamientos protocolares en actividades institucionales, para la proyección de la imagen corporativa de nuestra institución educativa superior

10.2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

10.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestión de la identidad corporativa y el protocolo

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Elaborar y presentar el Manual de Identidad Visual UNFV	Jefe de la OCCII	OCCII
2	Ejecutar el Reglamento de diseño y uso de medallas y distinciones honoríficas	Jefe de la OCCII	OCCII
3	Coordinar con la OCGTI para implementar el espacio web de identidad corporativa.	Jefe de la OCCII	OCCII
3	Difundir el espacio web de identidad corporativa a las diferentes dependencias de la universidad.	Jefe de la OCCII	OCCII
4	Elaborar y actualizar del Manual de Protocolo de la UNFV	Jefe de la OCCII	OCCII
5	Elaborar y difundir comunicaciones oficiales protocolares de la Alta Dirección.	Jefe de la OCCII	OCCII

10.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
10.4.1	Manual de Identidad Visual UNFV
10.4.2	Reglamento de diseño y uso se medallas y distinciones honoríficas
10.4.3	Espacio web de identidad corporativa
10.4.4	Manual de Protocolo
10.4.5	Reglamento de ceremonias protocolares virtuales

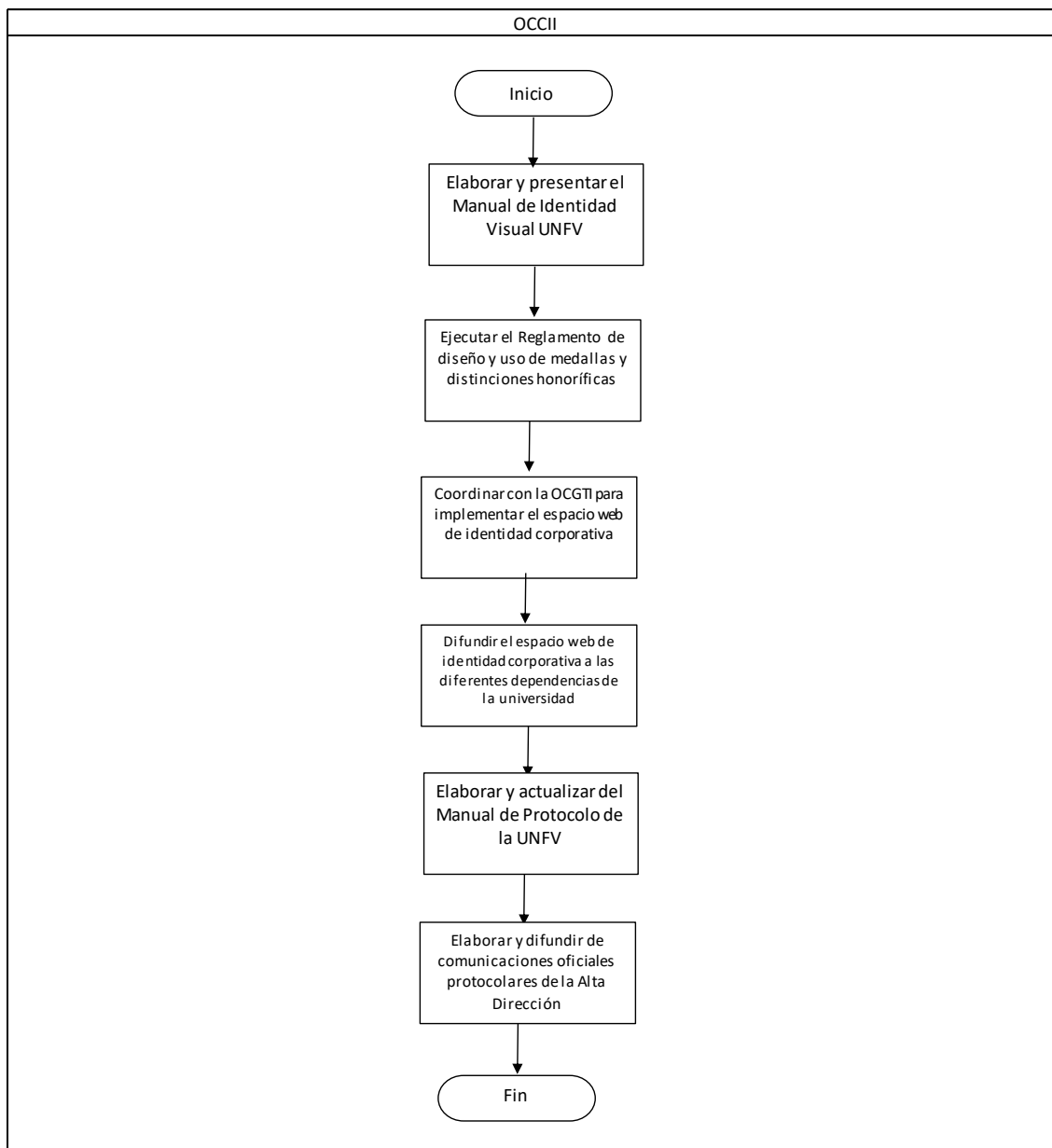
10.5 PROCESOS RELACIONADOS

Evaluación de Resultados



10.6 Diagrama de Flujo: Gestión de la identidad corporativa y el protocolo

PROCEDIMIENTO: Gestión de la identidad corporativa y el protocolo		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.04.03.02	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE IMAGEN INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



CAPITULO III: Evaluación de Resultados

11.1 OBJETIVO

Evaluar los lineamientos de protocolo y el uso adecuado del manual de identidad visual de la universidad con el fin de mejorar la imagen institucional y relaciones públicas de la UNFV

11.2 ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general.

11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Evaluación de Resultados


N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Elaborar encuestas para evaluar los resultados de las actividades organizadas	Jefe de la OCCII	OCCII
2	Recopilar la información de las encuestas para obtener la data correspondiente y analizar si se ha obtenido el efecto deseado.	Jefe de la OCCII	OCCII
3	Tomar acciones de mejora al finalizar cada actividad.	Jefe de la OCCII	OCCII
4	Verificar el uso correcto de nuestro Manual de Identidad Visual UNFV por parte de las dependencias de la universidad.	Jefe de la OCCII	OCCII

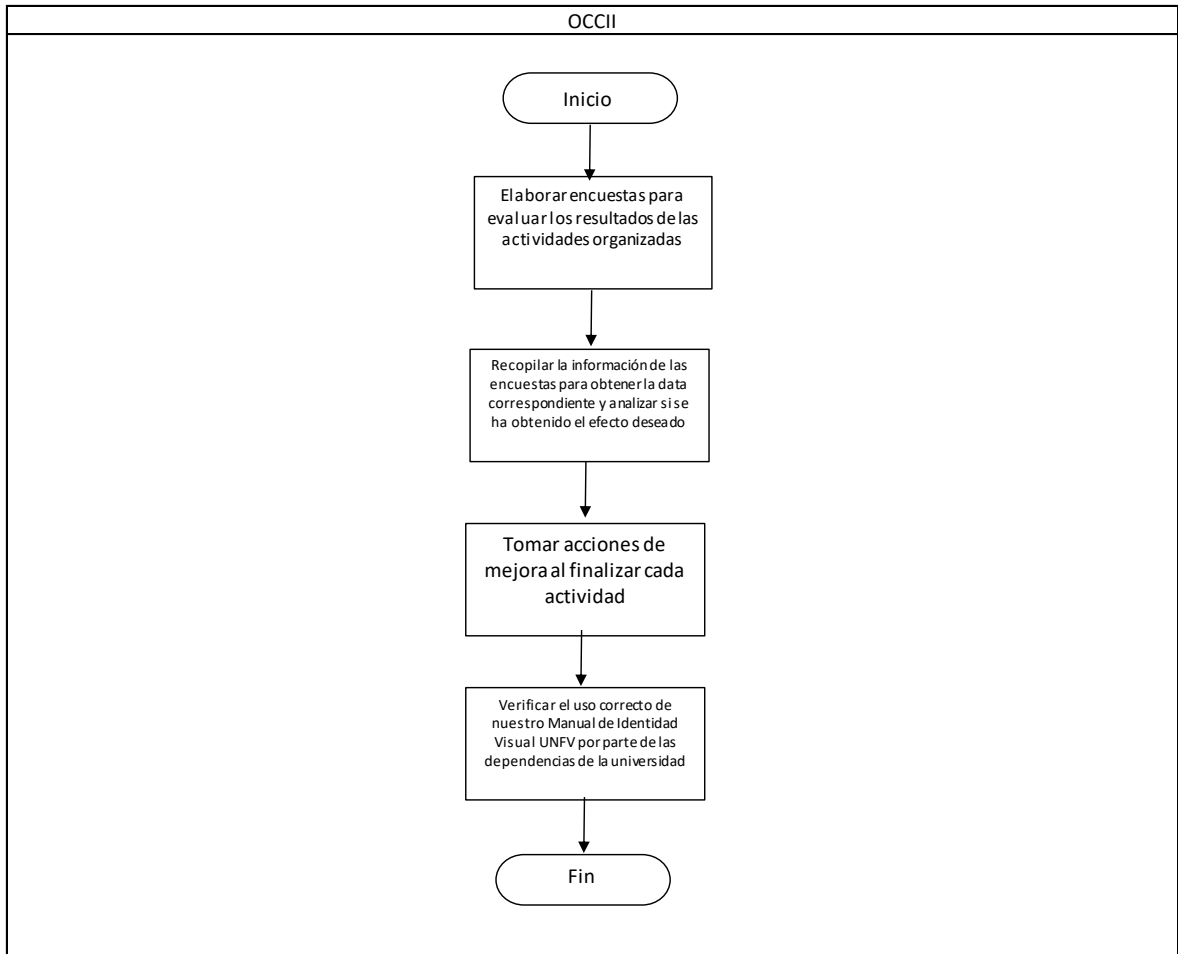
11.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
11.4.1	Resultados de encuestas de las actividades organizadas.
11.4.2	Acciones de mejora

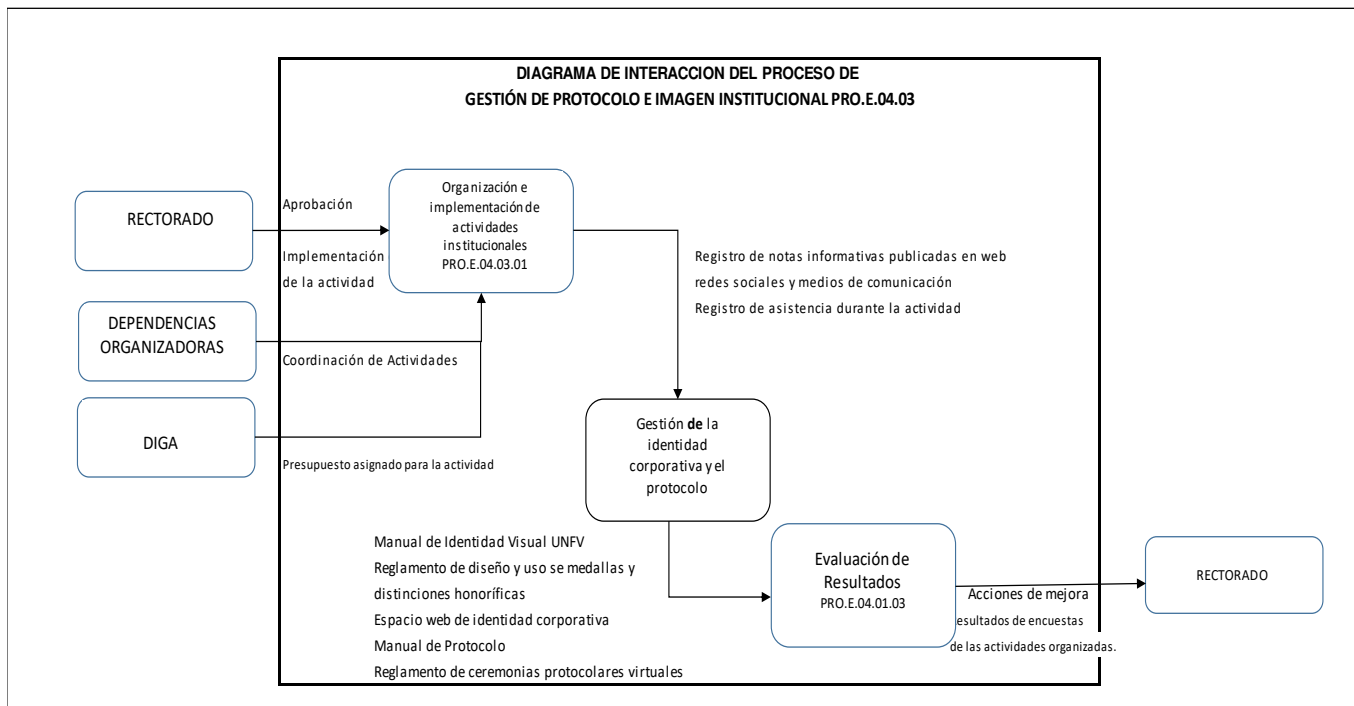


11.5 Diagrama de Flujo: Evaluación de Resultados

PROCEDIMIENTO: Evaluación de Resultados		 Universidad Nacional Federico Villarreal
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.04.03.03	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE IMAGEN INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



ANEXO 1: DIAGRAMA DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL




 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL	Código: PRO.E.04.03	Emisión: 21-12-2020	Página: 13 / 15
---	--	---------------------	---------------------	--------------------

ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS

**FICHA DE CARACTERIZACIÓN
DEL PROCESO DE GESTION DE
PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL**




 FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL					OCPL <small>Oficina de Organización y Modernización</small>	
PROCESO	NIVEL : "1"		CÓDIGO	PRO.E.04.03	VERSIÓN	1
TIPO DE PROCESO	ESTRATEGICO	PROCESO AL QUE PERTENCE	Gestión de Imagen Institucional		EMISIÓN	Dic-20
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.	OBJETIVO	Planificar e implementar actividades que fortalezcan la identidad corporativa de la UNFV y promuevan su imagen institucional en el contexto nacional e internacional			
PRODUCTO	Publicaciones WEB		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	RECTORADO		
ALCANCE	Todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, y público en general					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL "N.2"	SALIDAS	PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO		
RECTORADO DEPENDENCIAS ORGANIZADORAS DIGA	Aprobación de la Implementación de la Actividad Presupuesto	Organización e implementación de actividades institucionales	Registro de notas informativas publicadas en web, redes sociales y medios de comunicación Registro de asistencia durante la actividad	RECTORADO		
RECTORADO	Registro de notas informativas publicadas en web, redes sociales y medios de comunicación Registro de asistencia durante la actividad	Gestión de la identidad corporativa y el protocolo	Manual de Identidad Visual UNFV Reglamento de diseño y uso de medallas y distinciones honoríficas Espacio web de identidad corporativa Manual de Protocolo Reglamento de ceremonias protocolares virtuales	RECTORADO		
RECTORADO	Manual de Identidad Visual UNFV Reglamento de diseño y uso de medallas y distinciones honoríficas Espacio web de identidad corporativa Manual de Protocolo Reglamento de ceremonias protocolares virtuales	Evaluación de resultados	Resultados de encuestas de las actividades organizadas. Acciones de mejora	RECTORADO		
EQUIPO E INFRAESTRUCTURA	RECURSOS HUMANOS		AMBIENTE DE TRABAJO	LOGÍSTICOS		
*Computadora *Locales de facultades	Personal capacitado para el proceso		Ambiente iluminado, ventilado y seguro	*Disponibilidad de presupuesto		
CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO						
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS		INDICADORES DE DESEMPEÑO		
-Ley Universitaria Ley N°30220 -Reglamento General UNFV -Estatuto UNFV		Registro de notas informativas publicadas en web, redes sociales y medios de comunicación Registro de asistencia durante la actividad Manual de Identidad Visual UNFV Reglamento de diseño y uso de medallas y distinciones honoríficas Espacio web de identidad corporativa Manual de Protocolo Reglamento de ceremonias protocolares virtuales Resultados de encuestas de las actividades organizadas. Acciones de mejora		Cumplimiento = (1-(Cumplimiento de eventos programados))*100		
CAMBIO REALIZADO				VERSIÓN		
CONCEPTO AUTORIZADO				RESPONSABLE Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional. Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.		
				21/12/2020		



Firmado digitalmente por:
HINOJOSA PEDRAZA Karina
 Ines FAU 20170934289 soft
 Motivo: Doy Vº Bº
 Fecha: 11/05/2021 19:31:22-0500

ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

 Universidad Nacional Federico Villarreal	FICHA DE INDICADOR: GESTIÓN DE PROTOCOLO E IMAGEN INSTITUCIONAL				OCPL Oficina de Organización y Modernización
Ficha de Indicador					
Proceso:	Gestión de Imagen Institucional				
Objetivo:	Planificar e implementar actividades que fortalezcan la identidad corporativa de la UNFV y promuevan su imagen institucional en el contexto nacional e internacional				
Fórmula de Cálculo	(1-(Cumplimiento de Eventos programados))*100				
Responsable	Jefe de la Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional.	Tipo	Creciente	Unidad	Porcentaje
Fuente	Reportes finales generados por la oficina				
Frecuencia de	Anual				
Cuadro de Evolucion					
Serie Principal					
	Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo
Ciclo A	Abr-20		90%	90%	70%
Ciclo B	May-20		90%	90%	70%
Ciclo C	Jun-20		90%	90%	70%
	Jul-20		90%	90%	70%