



**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE  
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DCI</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>MISIÓN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>RESPONSABLE .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES .....</b>	<b>4</b>
	<b>A. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA .....</b>	<b>4</b>
	<b>B. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>HISTÓRICO DE CAMBIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>INDICADORES DE CALIDAD .....</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>FIRMAS DE RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DCI</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

## 1. MISIÓN DE LA UNIDAD

Consolidar la visión, misión, valores y políticas institucionales a través de una efectiva comunicación con el público interno y externo de la UNEMI.

## 2. RESPONSABLE

La gestión es responsabilidad de la Dirección de Comunicación Institucional, es de nivel de asesoría y tendrá línea de reporte al Rectorado.

## 3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Comunicación Institucional son las siguientes:

- a. Asesorar y capacitar en virtud de las normativas, políticas, procesos, productos y servicios que están bajo su responsabilidad;
- b. Atender los requerimientos generados por los diferentes organismos internos o externos de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidades;
- c. Planificar, programar, definir y proponer en conjunto con los coordinadores y ejecutores o responsables de los procesos en relación a las atribuciones y responsabilidades definidas en el presente capítulo, los documentos o herramientas siguientes:
  - i. Definir tácticas para el cumplimiento de los objetivos que sirvan de base para la evaluación de la estrategia institucional, los que estarán definidos al comienzo de cada año en su plan operativo anual y su programación de actividades;
  - ii. Definir el perfil de los cargos requeridos y la elaboración de los formularios de asignación de responsabilidades y de la evaluación de niveles de desempeño;
  - iii. Definir y proponer procedimientos, protocolos, guías metodológicas, instrucciones de trabajo y formatos predeterminados cuando existan nuevos o acciones de mejora de los procesos;
  - iv. Proponer proyectos o reformas de: reglamentos, instructivos o políticas internas necesarias para la gestión de los procesos bajo su responsabilidad, en concordancia con las normativas externas o cuando estas sean reformadas;
  - v. Definir especificaciones funcionales, el diseño de aplicaciones tecnológicas, tipo de información y de reportes necesarios para la toma de decisiones.
- d. Integrar la Comisión de Gestión Académica;
- e. Definir la política comunicacional alineados a los objetivos estratégicos institucionales;
- f. Planificar, direccionar e implementar productos e información institucional para difusión y posicionamiento ante público interno y externo, consiguiendo una opinión interna satisfactoria de los cambios institucionales;
- g. Transmitir identidad institucional, buscando constantemente los medios de comunicación apropiados para la promoción de carreras, programas, u otros eventos académicos, así como también de los servicios;
- h. Las demás funciones que le sean asignadas en relación a los productos y servicios que ofrece la unidad o aquellas delegaciones hechas por la máxima autoridad, en beneficio de la comunidad universitaria.

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DCI</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

#### 4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES

##### A. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Servicios ofrecidos por la Gestión de Comunicación Interna a los usuarios con el perfil **Administrativo**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1. Solicitar producción audiovisual</b>	Permite solicitar la creación de un vídeo que podrá ser difundido.	Documentos de producciones audiovisuales (Pre, Pro y Post producción) para campañas internas e intranet	8 días hábiles	<b>Auxiliar de Comunicación Interna</b>
<b>2. Solicitar publicación en página web institucional</b>	Permite solicitar la creación, actualización o modificación de espacios en el sitio web.	Documentos de la administración y diseño del contenido de la página web institucional	1 días hábiles	<b>Asistente de Dirección de Comunicación</b>
<b>3. Solicitar planificación y ejecución de campañas</b>	Permite coordinar con las diversas áreas de la institución la planificación y ejecución de campañas comunicacionales	Artes, infografías, presentaciones PPT, banners, diseños para impresiones o trípticos	8 días hábiles	<b>Analista de Comunicación Interna</b>
<b>4. Solicitar cobertura y difusión de eventos institucionales</b>	Permite atender las solicitudes relacionadas con la cobertura y difusión de eventos institucionales	Documentos de Eventos Institucionales	2 días hábiles	<b>Analista de Comunicación Interna</b>
<b>5. Solicitar diseño de productos gráficos publicitarios o informativos</b>	Permite solicitar la creación de imágenes publicitarias o informativas	Diseño de material gráfico (artes)	5 días hábiles	<b>Auxiliar de Comunicación Interna</b>

*Tabla 1 Servicios Gestión de Comunicación Interna para perfil Administrativo*

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DCI</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

## **B. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA**

Servicios ofrecidos por la Gestión de Comunicación Externa a los usuarios con el perfil **Administrativo**:

<b>SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1. Solicitar elaboración de diseño para promocionar la imagen institucional</b>	Permite solicitar la creación de campañas comunicacionales o producto gráfico o audiovisual que podrá ser difundido al público externo	Documentos de Campañas de fortalecimiento, empoderamiento e imagen institucional	8 días hábiles	<b>Analista de Comunicación Externa</b>
<b>2. Solicitar ejecución de transmisión en directo</b>	Permite solicitar el soporte virtual para el desarrollo de una transmisión en vivo	Soporte virtual de transmisión en vivo	3 días hábiles	<b>Asistente de Comunicación Externa</b>
<b>3. Solicitar difusión de información</b>	Permite solicitar la difusión de información a través de los canales oficiales	Documentos de la administración de las redes sociales institucionales	2 días hábiles	<b>Analista de Comunicación Externa</b>

*Tabla 2 Servicios Gestión Comunicación Externa para perfil Administrativo*

**5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS**REGLAMENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS**6. HISTÓRICO DE CAMBIOS**

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	22/03/2024	Documento inicial

**7. INDICADORES DE CALIDAD*****Gestión de Comunicación Interna***

- a. Número de asesorías brindadas en el ámbito comunicacional
- b. Número de campañas realizadas

***Gestión de Comunicación Externa***

- a. Número de coberturas realizadas
- b. Número de diseños realizados

**8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES**

<b>DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	Elaborado por:  Ing. Dario Nicolas Armijos Sagñay Asistente de Desarrollo Institucional 1
	Revisado por:  Mgti. Norberto Murillo Davila Experto de Desarrollo Institucional
<b>DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	Aprobado por:  Mgs. Valeria Zapatier Castro Director/a de Aseguramiento de la Calidad
	Aprobado por:  Mgs. Alvaro Marcel Tumbaco Resabala Director(a)