

# RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA POR LA QUE SE APRUEBA EL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

## RESOLUCIÓN

La suscrita Rectora de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua), maestra **RAMONA RODRÍGUEZ PÉREZ**, en uso de las Facultades que le confiere la Ley No. 89, Ley de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior, publicada en La Gaceta No. 77, del 20 de abril de 1990.

## CONSIDERANDO:

### I

Que la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN MANAGUA), según su naturaleza jurídica es una Institución de Educación Superior de grado, posgrado y educación continua y educación técnica superior y de servicio público que goza de autonomía académica, financiera, orgánica y administrativa; con capacidad jurídica plena para adquirir, poseer y administrar bienes y derechos de toda clase, contraer obligaciones, así como establecer sus propios estatutos, políticas, reglamentos y normativas, que se rige por la Ley No. 89, Ley de Autonomía de las Instituciones de la Educación superior y las demás leyes complementarias vigentes del país, así como los presentes estatutos y reglamentos internos.

## II

Que su misión es formar profesionales integrales con dominio de las competencias ciudadanas y científico-técnicas que demanda el pueblo nicaragüense, así como de generar conocimiento, para aportar al desarrollo político, económico y social sostenible del país.

## III

La importancia que tiene la comunicación institucional para el mejoramiento de la práctica de los servidores públicos y de la comunidad universitaria en general.

## IV

Que la comunicación en sus diversos ámbitos constituye un elemento sustancial en los procesos de probidad y transparencia institucional

### **RESUELVE:**

1. Aprobar el Manual de Buenas Prácticas en los procesos de comunicación institucional.
2. El manual que se presenta a continuación debe ser aplicado de forma propositiva y formativa por toda la comunidad universitaria y promovida con visión integral.
3. El contenido del manual será objeto de análisis anualmente para introducir los cambios y/mejoras que se deriven producto de su aplicación.

Dado en Managua, Nicaragua, Recinto Universitario “Rubén Darío” a los nueve días del mes de septiembre del año 2022.

**Ramona Rodríguez Pérez**

Rectora





“2022: VAMOS POR MÁS VICTORIAS EDUCATIVAS”

## **MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

Managua, 09 de septiembre de 2022

*“A la libertad por la Universidad”*



## Contenido

I.	Introducción .....	1
II.	Fundamentación teórica.....	2
2.1.	Comunicación Interna.....	2
2.2.	Comunicación Externa.....	2
III.	Objetivos.....	3
3.1.	Objetivo General.....	3
3.2.	Objetivos Específicos .....	3
IV.	Criterios de Comunicación .....	4
V.	Lineamientos de Comunicación Institucional .....	4
VI.	Flujos de Comunicación .....	6
6.1.	Rectorado .....	6
6.2.	Facultades y Centros .....	8
6.3.	Gremios y movimiento estudiantil.....	9
6.4.	Trabajadores docentes y administrativos .....	9
6.5.	Gestión de contenido comunicacional .....	10
VII.	Medios de Comunicación Institucional .....	10
7.1.	Comunicación Interna.....	10
7.1.1.	Correo electrónico .....	10
7.1.2.	Sitio web.....	12
7.1.3.	Redes Sociales .....	14
7.1.4.	Servicio de Telefonía.....	15
7.1.5.	Correspondencia Impresa .....	15
7.1.6.	Comunicación interpersonal.....	16
7.2.	Comunicación Externa.....	17
7.2.1.	Comunicados oficiales .....	17
7.2.2.	Publicaciones.....	18
7.2.3.	Tipos de publicaciones:.....	18
7.2.4.	Sitio web.....	19
7.2.5.	Redes sociales .....	20
7.2.6.	YouTube.....	20

7.2.7. Producción Audiovisual .....	21
7.2.8. Revistas Electrónicas.....	21
7.2.9. Eventos institucionales .....	22
7.2.10. Comunicación con la prensa .....	22
7.2.11. Medios electrónicos.....	23
7.2.12. Requerimientos para solicitud de información institucional.....	23
7.2.13. Seguridad y privacidad de la información.....	24
7.2.14. Procesos digitalizados. ....	25
VIII. Referencias Bibliográficas .....	26





*"A la libertad por la Universidad"*

## I. Introducción

El Manual de Comunicación Institucional de la UNAN-Managua es un documento que rige los diferentes procesos, medios y entornos comunicacionales de la Universidad mediante acciones y líneas estratégicas que propician la optimización, regulación y retroalimentación de los procesos con el fin generar una comunicación, generación de contenidos, información y divulgación del quehacer institucional y el involucramiento de comunidad universitaria, tomando en cuenta, su participación y la de los públicos externos a la institución. Este documento surge a partir de los resultados obtenidos en el Diagnóstico de Comunicación Institucional ejecutado en 2022 y el cual aborda diferentes variables que responden al contexto en el que se desarrolla la comunicación interna y externa de la universidad.

Para el cumplimiento de las metas y acciones planteadas en este documento se propone un modelo de comunicación institucional por gestión de procesos diferenciados y clasificados desde la **Comunicación Interna** y **Comunicación Externa** de la Universidad. Desde el ámbito Institucional se plantea una visión del componente comunicación desde la transversalidad y con el apoyo de los diferentes estamentos, los que representan el factor clave en el cumplimiento de las normas que a continuación se mencionarán.

La comunicación institucional es concebida como el entorno en el cual convergen y se interrelacionan todos los miembros de una entidad y, en correspondencia a este principio la UNAN-Managua se encamina a una etapa de concertación de la cultura organizacional y nuevos planteamientos que permitirán fortalecer el posicionamiento, sentido de apropiación, identidad, flujos de información y divulgación del quehacer científico, investigativo, de extensión, formación e internacionalización.

## **II. Fundamentación teórica**

### **2.1. Comunicación Interna**

La comunicación interna es una herramienta que busca la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes entre los colaboradores de una entidad, lo que contribuye a generar un entorno productivo, armonioso y participativo, en el que sus trabajadores aportan de manera pertinente a los objetivos y responden a las necesidades y expectativas de la institución. Ante esto, Fernández aporta una amplia definición de comunicación, «la comunicación no se limita únicamente al envío de información si no que tiene también como objetivos coordinar las tareas, motivar a las personas y mejorar los comportamientos» (1991, p. 742)

Del Pozo plantea «el primer objetivo es fortalecer e integrar una cultura de empresa fuerte» (1997, p. 122) es decir, que se debe incluir a todos los colaboradores de la entidad, de tal manera que todos se sientan parte de ella, hasta lograr que compartan sus valores y creencias, esto promoverá en todo el personal un deseo de estar comunicados, lo que nos lleva a la definición de comunicación interna: «es un medio imprescindible para crear una cultura organizacional que aúne los intereses particulares de los empleados así como los objetivos generales de la misma» (1997, p. 123).

Por tanto, la comunicación interna de una institución es aquella que va dirigida a su público interno, con el fin de fomentar la identidad y sentido de pertenencia. En el caso de la UNAN-Managua se enfoca en la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y trabajadores administrativos). Por tanto, la comunicación es un instrumento de gestión que debe ubicarse en la línea estratégica de cualquier entidad ya sea pública o privada.

### **2.2. Comunicación Externa**

A diferencia de la comunicación interna que se genera entre los diferentes estamentos que conforman la comunidad universitaria, la comunicación externa es aquella que la institución orienta hacia el exterior, particularmente a sectores con los cuales tiene vinculación por su naturaleza de funcionamiento.

Con respaldo de la Secretaría General, la Dirección de Comunicación Institucional gestionará espacios de participación en medios de comunicación nacional e internacionales para dar a conocer el quehacer institucional de acuerdo con la Política y Buenas Prácticas en la Comunicación Institucional.



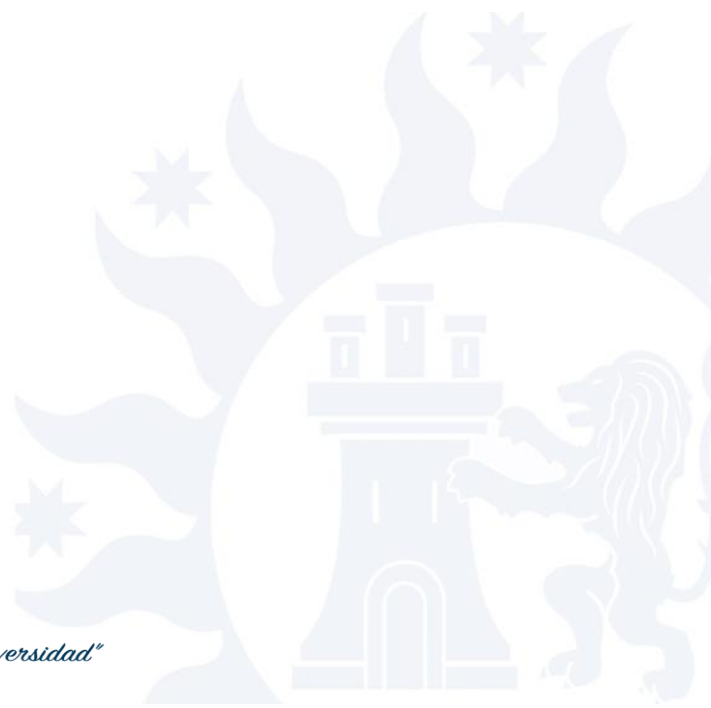
### **III. Objetivos**

#### **3.1.Objetivo General**

Fortalecer la comunicación interna y externa de la UNAN-Managua mediante el cumplimiento de lineamientos estratégicos, normativas y directrices de trabajo que propicien las buenas prácticas y la consolidación de la Universidad desde el quehacer educativo, divulgativo, informativo y retroalimentación con la comunidad universitaria.

#### **3.2.Objetivos Específicos**

1. Fomentar los cambios necesarios en la cultura organizacional de la comunidad universitaria.
2. Desarrollar los procesos de sistematización de la información conducente a la mejora en la toma de decisiones de los dirigentes.
3. Propiciar la articulación de los órganos colectivos y unipersonales.
4. Posicionar la marca institucional.
5. Fomentar la identidad institucional y el sentido de pertenencia a la comunidad.
6. Establecer líneas estratégicas para el desarrollo de las acciones en el ámbito comunicacional.



#### **IV. Criterios de Comunicación**

La identidad institucional de la UNAN-Managua se fundamenta en dos dimensiones: la organizacional en su misión, visión, principios rectores y objetivos estratégicos y desde la visual: en la marca gráfica institucional, la cual representa a toda la comunidad universitaria.

En coherencia con los principios rectores de la Institución, la comunicación institucional debe ser:

1. Participativa, caracterizada por la reciprocidad de los comunicantes.
2. Asertiva: se caracteriza por exponer las opiniones de forma respetuosa, evitando posibles conflictos.
3. Objetiva: Conforme a las normas elementales de la comunicación.
4. Efectiva: es aquella que se transmite sin interrupción ni alteración a sus destinatarios.
5. Ética: se caracteriza por comunicar de manera transparente, honesta y responsable, respetando la confidencialidad y privacidad.
6. Armoniosa, orientada a la convivencia pacífica entre la comunidad universitaria en el marco de la cultura de paz.

Es responsabilidad de las autoridades universitarias y demás directivos compartir, socializar y retroalimentar la información institucional con los colectivos de trabajo y estudiantes, a fin de hacer del conocimiento de la comunidad universitaria las acciones en las que la universidad está inmersa en cumplimiento de los criterios antes mencionados.

#### **V. Lineamientos de Comunicación Institucional**

1. El órgano que regula la comunicación institucional es la Secretaría General según la Ley de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior, Ley 89, Capítulo V, Artículo 28.
2. El equipo de rectorado es el órgano ejecutivo de alto nivel académico y administrativo y es el encargado de comunicar al Consejo Universitario las disposiciones generales.

3. El Secretario General es el encargado de transmitir las decisiones del Consejo Universitario a través de la Dirección de Comunicación Institucional por los medios oficiales.
4. El Secretario General, es el responsable de emitir comunicación escrita a las Facultades, Centros, Institutos, Direcciones y Divisiones de nivel central y Gremios de las aprobaciones efectuadas en Consejo Universitario.
5. La Dirección de Comunicación Institucional, con orientación del Secretario General, es la encargada de coordinar y ejecutar las políticas y acciones comunicacionales de la institución.
6. La información institucional será divulgada únicamente por los medios oficiales: sitio web y cuentas oficiales en redes sociales, administrados por la Dirección de Comunicación Institucional, cualquier información difundida por otros medios carece de legalidad.
7. Es responsabilidad del rectorado, vicerrectorados, secretarios de Facultad, directores de departamentos, coordinadores de carreras, directores del nivel central, Institutos, Centros y Laboratorios de Investigación, sistematizar la información de su área correspondiente.
8. El quehacer del Consejo Universitario y los Consejos de Facultad serán sistematizadas por el Secretario General y los Secretarios de Facultad. Asimismo, los directores de departamento, directores del nivel central, Centros, Institutos y Laboratorios de Investigación, delegarán al personal oportuno para cumplir con la sistematización de su instancia.
9. Para efectos de cumplimientos de ley, los responsables de las unidades académicas y administrativas deben monitorear, sistematizar y comunicar el informe trimestral a las instancias que las coordinan.
10. Las comunicaciones oficiales impresas y digitales deben presentarse de acuerdo a lo establecido en el Manual de Marca Gráfica Institucional; su validez se comprobará con la firma y sello de la autoridad correspondiente.
11. La UNAN-Managua posee una marca gráfica institucional aprobada en sesión N°. 07-2017 del Consejo Universitario que representa a toda la comunidad universitaria, la cual debe ser usada según el Manual de Marca Gráfica Institucional.
12. Los órganos colegiados y colectivos de trabajo podrán adoptar la mensajería instantánea, como un canal para la intercomunicación institucional.

13. Los miembros de la comunidad universitaria no están autorizados para difundir información institucional en sus cuentas personales (redes sociales, páginas web, blog, YouTube, Telegram, entre otros) únicamente podrán compartir las publicaciones de los medios oficiales institucionales reconociendo la fuente de autoría.

## **VI. Flujos de Comunicación**

### **6.1. Rectorado-Facultades y Centros**

1. El Rectorado mantendrá comunicación permanente con los decanatos, por medio de despachos con los miembros del Rectorado de manera individual cuando correspondan. A su vez, están calendarizadas para su cumplimiento reuniones quincenales con la participación del equipo de Rectorado, Decanos y Decanas y Director del POLISAL.
2. Los Decanos, Decanas y Directores de Centro son responsables de compartir la información con sus equipos, directores de departamento, coordinadores de carrera, docentes, trabajadores administrativos y movimiento estudiantil, a través del correo electrónico institucional, despachos, comunicaciones escritas y mensajes de WhatsApp u otras redes sociales. Los decanatos tienen la responsabilidad de retroalimentar la comunicación con el Rectorado a partir de los informes que surjan como producto del quehacer de la Facultad. Cada Secretario de Facultad o Centro enviará copia del acta y acuerdos de los Consejos de Facultad dentro de los cinco días hábiles a partir de la celebración de cada sesión. El Secretario General, con el apoyo de su equipo elaborará mensualmente, una síntesis de los acuerdos y asuntos abordados por los Consejos de Facultad y Centro para retroalimentación del Equipo de Rectorado y elaborará un informe trimestral para valoración y retroalimentación del Consejo Universitario.
3. Los equipos de Decanato y de Direcciones de Centro deben garantizar que las sesiones de los Consejos de Facultad o Centro se realizan con la misma periodicidad que los hace el Consejo Universitario, es decir, quincenalmente.
4. El Rectorado informará de las actividades de su quehacer en las sesiones del Consejo Universitario. Estas sesiones están establecidas, de forma ordinaria en periodicidad quincenal tal y como está establecido en el Reglamento del Consejo Universitario de la UNAN-Managua. El Secretario General comunicará los

acuerdos del Consejo Universitario a la comunidad universitaria, los que serán publicado por medio de la Dirección de Comunicación Institucional, al menos 72 horas después de celebrarse cada sesión. Cada Decano, Decana y Directores de Centro presentará en Consejo de Facultad o Centro una síntesis de lo abordado por el Consejo Universitario en la sesión anterior a la realización de su Consejo.

### **Flujo Rectorado-Direcciones funcionales**

5. Los Vicerrectorados mantendrán comunicación permanente con las instancias bajo su dirección, quienes tienen la responsabilidad de retroalimentar la comunicación emitida en tiempo y forma por medio del correo electrónico institucional, comunicaciones escritas y mensajes de WhatsApp, así como despachos y reuniones de trabajo entre cada Vicerrectorado y los directores y personal de las direcciones bajo su responsabilidad.

### **Flujo Rectorado-Asamblea General**

6. Es responsabilidad del Rectorado presentar en asamblea general anual ordinaria, conforme a la Ley, el Informe de Gestión Institucional. Los aportes que surjan durante este espacio de diálogo y reflexión serán sistematizados por la Secretaría General, instancia que presentará un consolidado al equipo de rectorado. A su vez, los secretarios de Facultad y Centro y responsables de unidades académicas y administrativas, sistematizarán durante 15 días posterior a la asamblea general las percepciones de la comunidad universitaria y las remitirán a la Secretaría General en un periodo de cinco días.
7. Es responsabilidad de los directores de nivel central, en su carácter de direcciones funcionales, gestionar la comunicación de su quehacer y funciones con el rectorado - Facultades e instancias administrativas y personal bajo su cargo, por medio de correo electrónico institucional, comunicaciones escritas y aplicaciones de mensajería.
8. Es responsabilidad de la Dirección de Gestión de la Calidad organizar, monitorear, sistematizar y elaborar el informe trimestral de Ejecución Física y Financiera para que sea presentado ante el Consejo Universitario para su aprobación y posterior remisión al Consejo Nacional de Universidades. Los dirigentes institucionales a todos los niveles tienen la obligación de compartir

mediante la amplia difusión el referido informe para su retroalimentación y como parte de la mejora continua.

9. Es responsabilidad del rectorado, vicerrectorados, secretarios de Facultad, directores del nivel central, Institutos, Centros y Laboratorios de Investigación, proporcionar a la secretaría general con copia a la dirección de Comunicación Institucional, los días viernes de cada semana, la agenda de sus actividades relevantes de la semana siguiente. La Secretaría General determinará la forma y modelo de la presentación de estos informes
10. Cada unidad académica y administrativa asignará a un responsable, el cual se encargará de ingresar la información para agenda de actividades semanal en el sistema INFOCOM alojado en el SIGI.
11. Es responsabilidad del rectorado, vicerrectorados, secretarios de Facultad, directores del nivel central, Institutos, Centros y Laboratorios de Investigación, proporcionar a la Secretaría General con copia a la dirección de Comunicación Institucional, los días viernes, el informe de actividades realizadas durante la semana en curso.

## **6.2.Facultades –Departamentos Docentes**

1. Es responsabilidad de los Secretarios de Facultad sistematizar y comunicar los acuerdos del Consejo de Facultad al Rectorado, directores de departamentos, coordinadores de carreras y movimiento estudiantil, por medio de la Secretaría General, en un plazo de cinco días hábiles.
2. Los Secretarios de Facultad deben elaborar informe de rendimiento académico semestral y anual basados en los informes proporcionados por la Dirección de Registro Académico Estudiantil y Estadística, entre otros insumos.
3. Los Directores de Departamento comunicarán los acuerdos del Consejo de Facultad al claustro docente y personal administrativo bajo su dirección en un plazo de 72 horas hábiles después de la sesión del Consejo de Facultad o Centro. Los Directores de Departamento incluirán en las sesiones de claustro, para conocimiento y análisis de sus miembros, lo abordado por el Consejo de Facultad y Centro, retroalimentando además, a las instancias superiores.
4. Los Directores de Departamento en conjunto con el movimiento estudiantil deben realizar, al menos dos asambleas informativas al año, sobre los avances y perspectivas de trabajo.

5. Los Directores de Departamento deben presentar al Consejo de Facultad o Centros un informe anual de labores, así como otros informes requeridos por las autoridades correspondientes.

### **Flujo Consejos de Facultad-Asamblea de Facultad**

Conforme a lo establecido en la Ley 89 en su artículo 36, la Asamblea General como órgano consultivo “se reunirá ordinariamente una vez cada seis meses, o extraordinariamente, cuando el Consejo de Facultad lo convoque”. La Asamblea de Facultad debe representar desde su preparación una oportunidad óptima para revisar y presentar alternativas en el desarrollo integral de la Facultad. El Secretario de Facultad, con el apoyo de su equipo, sistematizará los principales resultados de la Asamblea, los que serán analizados por el Consejo de Facultad. El Decano presentará estos resultados al Rector o Rectora y al Consejo Universitario.

### **6.3.Gremios y movimiento estudiantil**

1. Es responsabilidad de los dirigentes gremiales con sus juntas directivas en los distintos niveles, compartir información a los afiliados concerniente a beneficios, derechos y deberes, convenios colectivos, fondo social, etc. por medio de asambleas informativas, correos electrónicos, comunicaciones escritas y mensajería instantánea.
2. El movimiento estudiantil debe informar a los estudiantes sobre sus beneficios, derechos y deberes, por medio de asambleas informativas, correos electrónicos, comunicaciones escritas y mensajería instantánea.
3. Es responsabilidad de los gremios recibir y dar respuesta a las solicitudes y necesidades de sus representados.

### **6.4.Trabajadores docentes y administrativos**

1. Es responsabilidad de los colaboradores informar acerca del desarrollo de sus funciones y tareas asignadas a sus jefes inmediatos.
2. Es responsabilidad de los trabajadores solicitar sus permisos con anticipación a sus jefes inmediatos y comunicarles cualquier situación emergente.
3. Ante cualquier necesidad o dificultad laboral el colaborador deberá informar a su jefe inmediato, quien deberá atender su solicitud, a fin de darle respuesta.

## **6.5. Gestión de contenido comunicacional**

1. La Dirección de Comunicación Institucional es la única instancia facultada para crear y divulgar el contenido periodístico en sus distintos formatos.
2. La Dirección de Comunicación está facultada para revisar y aprobar toda solicitud de publicación en el sitio web oficial.
3. Es responsabilidad de las direcciones académicas y administrativas a todos los niveles generar y actualizar el contenido de sus instancias publicado en el sitio web oficial de la Universidad.
4. Es responsabilidad de las instancias académicas y administrativas solicitar las coberturas periodísticas con al menos una semana de antelación.
5. Es responsabilidad de las instancias académicas y administrativas gestionar con la Dirección de Comunicación Institucional la realización de productos audiovisuales con un mes de antelación.
6. Las convocatorias de becas, movilidad académica, oferta educativa, formación continua y posgrado, deben ser remitidas a la Dirección de Comunicación Institucional para ser difundidas en los medios oficiales institucionales.

## **VII. Medios de Comunicación Institucional**

### **7.1. Comunicación Interna**

#### **7.1.1. Correo electrónico**

El correo electrónico, es uno de los servicios de Internet más utilizados, que permite recibir y enviar mensajes por medio de las redes de ordenadores, aunque la mayoría de los mensajes son únicamente texto, también se pueden adjuntar ficheros, gráficos, sonido, vídeo, entre otros. Este se diferencia del resto de los servicios de Internet porque los ordenadores involucrados no necesitan estar obligatoriamente en contacto, uno con el otro, al mismo tiempo.

El funcionamiento del correo electrónico es similar al correo postal; ambos permiten enviar y recibir mensajes que llegan a su destino gracias a la existencia de una dirección, la cual es única en el universo, no es posible que existan dos correos iguales. En el mundo digital también son importantes las firmas del remitente para garantizar seguridad y la



validez del mensaje, lo cual personaliza e institucionaliza las comunicaciones emitidas por este canal.

La UNAN-Managua cuenta con una Política de Seguridad Informática para el Uso de los Servicios de Red Wifi y Correo Electrónico, que está en proceso de aprobación, y que establece que el correo institucional es un medio formal y oficial de comunicación de la institución, también es una herramienta de trabajo que ha dispuesto la Universidad con el fin de facilitar las funciones y tareas de los docentes, trabajadores administrativos y estudiantes. Además, funciona como un canal que fortalece la comunicación interna. Teniendo en cuenta esto, es primordial establecer los lineamientos que se deben tener presentes de acuerdo con el buen uso y restricciones que asumirá cada usuario:

1. Los correos institucionales de los trabajadores administrativos y docentes serán solicitados por el director/a de la División de Recursos Humanos a la Dirección de SIUDT.
2. Los correos institucionales de los estudiantes son creados por la Dirección de SIUDT con base en la lista oficial de Cómputo, posteriormente, estos se envían a cada Decano de Facultad o director de Instituto.
3. Los sitios de segundo nivel de las Facultades, Centros, Institutos y Laboratorios deben estar sujetos al dominio principal de la Universidad unan.edu.ni
4. La creación de correo electrónico para los diversos programas académicos de grado y posgrado de las Facultades, Centros, Institutos y Laboratorios deben ser creados por SIUDT y conservar el dominio de la Universidad unan.edu.ni
5. Las cuentas de correo institucional son de uso personal e intransferible, por lo tanto, es responsabilidad del usuario salvaguardar la contraseña, cambiarla periódicamente, y no prestarla bajo ninguna circunstancia.
6. Las cuentas de correo institucional son creadas para el uso exclusivo de las funciones propias del usuario, por lo tanto, el usuario debe hacer uso de este servicio implementando criterios respeto, responsabilidad, integridad y seguridad de la información.
7. En el caso de los trabajadores docentes y administrativos, el correo electrónico institucional es una herramienta de trabajo, por tanto, la información contenida en estos es propiedad de la Universidad.
8. Todas las cuentas de usuario que se encuentran con más de un año de inactividad, serán eliminadas automáticamente.

9. El usuario que detecta un comportamiento inadecuado de su cuenta de correo debe reportar la incidencia a través del canal de comunicación correspondiente, al SIUDT para su atención inmediata.
10. Es imprescindible que los trabajadores docentes y administrativos hagan uso del correo institucional en sus comunicaciones laborales, dado que esto responde a la identidad institucional, por dominio unan.edu.ni.
11. No se debe usar el correo electrónico institucional para el envío de propaganda, ofertas, negocios personales, avisos publicitarios o cualquier información ajena a las funciones propias del cargo que desempeña en la Universidad.
12. Las cuentas de correo institucional no deben ser reveladas en páginas o sitios de comercios electrónicos, juegos, casinos, o cualquier otra página ajena a los fines de la UNAN-Managua.
13. El sistema de correo electrónico y servicios tecnológicos prestados por la UNAN-Managua deben ser usados únicamente para el desarrollo de las actividades o funciones que le competen a cada empleado, contratista, practicantes o participante.
14. La División de Recursos Humanos es la instancia responsable de solicitar que se elimine la cuenta de correo institucional del trabajador administrativo o docente que ya no continúen trabajando para la Universidad, ya sea porque terminen su contrato laboral o por fallecimiento; esto debe ser a lo inmediato, a fin de evitar riesgos de seguridad en la información.

### **7.1.2. Sitio web**

El sitio web institucional es el principal medio de difusión del quehacer académico y administrativo de la Universidad; está a cargo de la Secretaría General, por medio de la Dirección de Comunicación Institucional, instancia que trabaja de manera conjunta con el Sistemas de Información Universitario y Desarrollo Tecnológico (SIUDT) y la Editorial Universitaria, para mantenerlo actualizado, tanto en el contenido, como en la parte técnica y de diseño.

El sitio web de la UNAN-Managua ([www.unan.edu.ni](http://www.unan.edu.ni)) es el medio consultado por la comunidad universitaria, y tienen acceso a información de su interés por medio de enlaces que los redirigen a secciones donde se ubican las Facultades, Centros de Investigación, Institutos, Biblioteca, Repositorio Institucional, Convocatorias de Programas y Ofertas

educativas tanto en el ámbito nacional como internacional, noticias, artículos, reportajes y vínculos de otras entidades, redes u organismos de los que es miembro la Universidad.

Para mantener el posicionamiento y óptimo funcionamiento del sitio web de primer nivel es necesario cumplir un conjunto de normativas y estándares nacionales e internacionales, al que también deben someterse los sitios web de segundo nivel existentes en la Universidad.

De acuerdo con los Lineamientos de Comunicación establecidos en la Política y Buenas Prácticas en la Comunicación Institucional, aprobado en sesión ordinaria 15-2017 del Consejo Universitario, realizada el 4 de agosto de 2017, se establecen las siguientes normativas para la creación y administración de los sitios web:

1. Las Facultades, Centros, Laboratorios, Institutos y otras instancias que requieren hacer uso de los servicios web de la UNAN-Managua, deberán enviar la solicitud formal a las direcciones de Comunicación Institucional y SIUDT.
2. Según los requerimientos de los solicitantes, direcciones de Comunicación Institucional y SIUDT definirán e implementarán la solución más óptima.
3. Todos los sitios web pertenecientes a la UNAN-Managua, Facultades, Centros, Laboratorios, Institutos y otras instancias, a excepción del sitio web Institucional, sus nombres de dominio públicos en internet serán de último nivel, ejemplo: `siu.unan.edu.ni`
4. Los sitios web de Facultades, Centros, Laboratorios y Oficinas sin excepción implementarán la misma plataforma CMS, plantilla, componentes Web que en la actualidad se implementan en el sitio web Institucional de la UNAN-Managua, con su correspondiente licencia y actualización.
5. Las Facultades, Centros, Laboratorios, Institutos y otras instancias que no cuenten con el personal idóneo para implementar y administrar su propio sitio web, se les asignará una única sección en el sitio oficial de primer nivel de la UNAN-Managua.
6. Los sitios web de segundo nivel que sean identificados por sistemas internos o externos como sitios atacantes serán deshabilitados.
7. El diseño y administración del sitio web oficial de primer nivel de la UNAN-Managua está a cargo de la Dirección de Comunicación Institucional, bajo la supervisión del Secretario General

8. Las principales categorías de las publicaciones en el sitio web de primer nivel institucional son notas informativas y relevantes, convocatorias y anuncios, artículos, entrevistas y reportajes.
9. El proceso de gestión de contenido periodístico para la publicación en la web está a cargo de la Dirección de Comunicación Institucional, instancia que asegura la cobertura, redacción, revisión, corrección, publicación y actualización.

### **7.1.3. Redes Sociales**

Toda comunicación que la Universidad pública en las redes sociales de uso oficial debe regirse por lo establecido en el Manual de Buenas Prácticas en los procesos de Comunicación Institucional, con el fin de guiar la debida gestión, elaboración, autorización y publicación del contenido informativo, además la comunidad universitaria debe tener claro que:

1. La Dirección de Comunicación Institucional es responsable de las publicaciones en estos espacios.
2. La autenticidad de las redes sociales oficiales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube, entre otros) podrá comprobarse en el sitio web Institucional ([unan.edu.ni](http://unan.edu.ni)).
3. La Secretaría General administrará las cuentas que desde el ámbito del Rectorado se creen para agilizar y retroalimentar los procesos de comunicación entre autoridades. Cualquier otra información o comunicación ajena al quehacer institucional deberá hacerse por otras vías.
4. La comunidad universitaria de la UNAN-Managua compartirá información desde las redes sociales oficiales de la Universidad, no se debe descargar y subir desde sus cuentas personales como su fuese de su autoría.
5. La Universidad desde las redes sociales oficiales y no desde sus cuentas personales.
6. Las transmisiones en vivo de las actividades de carácter institucional se harán únicamente de los canales oficiales de la institución.
7. Es responsabilidad de las autoridades aplicar los lineamientos y normativas establecidos en la Política y Buenas Prácticas en la Comunicación Institucional, que indica cuales son los medios de comunicación oficiales de la institución y cómo se gestiona y regula su funcionamiento.
8. La Institución no se responsabiliza sobre las páginas no oficiales.

#### **7.1.4. Servicio de Telefonía**

El servicio de telefonía de la UNAN-Managua es un medio de comunicación interna que permite a sus usuarios realizar llamadas entre Recintos, Facultades, Institutos y Centros de Investigación, dicho servicio está regulado por la Dirección de SIUDT, que además es la encargada de gestionar ante las empresas de telefonía, el correcto funcionamiento de las mismas, según las Normas de la Unidad de Infraestructura de Redes.

Como parte del mejoramiento continuo de este servicio se plantean las siguientes acciones:

1. Las instancias que debido a sus funciones requieren de llamadas a convencionales a nivel nacional deben contar con la aprobación de la Dirección Administrativa.
2. Las instancias que requieran llamadas nacionales a telefonía celular debe contar con la aprobación del Vicerrectorado Administrativo y de Gestión y Vicerrectorado General.
3. El servicio de telefonía debe ser instalado, configurado y administrado únicamente por el personal de la Unidad Infraestructura de Redes, lo cual se hará en correspondencia con las posibilidades y disponibilidad de recursos.
4. Esta misma Unidad es la responsable de velar que este servicio sea utilizado únicamente por personal de la UNAN-Managua, así como de la autorización de los equipos y su conexión a la red de telefonía. Todo esto con base a las Normas UIR, de SIUDT.
5. El servicio de telefonía en cada una de las dependencias debe ser exclusivamente para asuntos laborales, a fin de optimizar los recursos de la Institución.
6. El tiempo de llamadas que se realiza en cada una de las extensiones debe ser regulado (5 minutos por llamada) a excepción de aquellas instancias que por sus funciones no apliquen a esta restricción. Sin embargo, dicho servicio debe ser solicitado formalmente a la Administración Central.

#### **7.1.5. Correspondencia Impresa**

En la actualidad, en el que las tecnologías de la comunicación han avanzado a pasos agigantados, la correspondencia impresa no ha perdido su vigencia y continúa siendo tan importante para trámites formales y legales, no obstante, en aras a la sanidad económica y medioambiental debe reducirse significativamente.

Teniendo en cuenta esto, es primordial establecer los lineamientos que se deben tener presentes de acuerdo con el buen uso y restricciones que asumirá cada usuario:

1. **Recolección de la correspondencia:** es imprescindible que cada instancia elabore un libro de acta en el cual se llevará el control de la correspondencia que ingresa, mismo que estará bajo el resguardo y gestión de los encargados en la recepción en cada oficina. Como parte del proceso de digitalización de la información se recomienda elaborar el libro de actas en formato digital.
2. **Verificación de la correspondencia:** la persona encargada de cada dependencia deberá verificar que los documentos estén completos, firmados y que tengan los anexos enunciados, tanto el original como las copias, para finalmente recibir el oficio.
3. **Clasificación de la correspondencia:** el personal asignado a estas funciones clasificará la correspondencia por dependencias, posteriormente entregará las respuestas en cada oficina remitente.
4. **Retroalimentación de la correspondencia:** los responsables de cada dependencia deben verificar la documentación, asignar una respuesta y remitirlo al personal asignado a estas funciones, a fin de gestionar la solicitud en tiempo y forma.
5. **La correspondencia escrita debe ser custodiada con el debido sigilo.** La Secretaría General promoverá actividades de capacitación para personal vinculado a la custodia y buenas prácticas en la conservación y custodia de la documentación.

#### **7.1.6. Comunicación interpersonal**

Este manual plantea acciones de buenas prácticas en la comunicación interpersonal que contribuyen al fortalecimiento de la comunicación interna, cultura de trabajo en equipo y sentido de pertenencia, dado que un equipo de colaboradores cohesionados e identificados con la Universidad, aunarán esfuerzos, habilidades y competencias para alcanzar los objetivos y metas de la Institución y los asumirán como propios.

Por tanto, es necesario, aplicar en las distintas áreas y estamentos de la Universidad, las siguientes acciones con el fin de mejorar la comunicación interpersonal, para fortalecer este canal de comunicación interna:

1. La Institución debe crear espacios de participación (reuniones, talleres, asambleas, encuentros, sondeos de opinión, entre otros) en todos los estamentos y áreas de la

Universidad, para crear un clima dinámico, por medio de la diversidad de opiniones.

2. Las personas en cargos directivos de la institución deben tener la disposición de escuchar a los trabajadores y estudiantes en todos los niveles de la Institución.
3. Las personas en cargos directivos en la institución deben reconocer la importancia de la comunicación estratégica y fomentar la comunicación interpersonal y la confianza dentro de la cotidianidad y el entorno laboral.
4. Es responsabilidad de las personas con cargos directivos en la institución garantizar, monitorear y dar seguimiento a todo proceso que involucre una orientación, información, o gestión directa con su equipo de trabajo.
5. Los funcionarios en cargos directivos deben promover el trabajo articulado en sus equipos, reconocer el buen desempeño realizado en las reuniones y hacer las observaciones y llamados de atención en privado, por medio de una comunicación fraterna y asertiva.
6. Los directivos y colaboradores tienen la responsabilidad de fomentar un clima de respeto, confianza y comunicación asertiva efectiva, a fin de promover una cultura corporativa y un ambiente de paz.

## **7.2. Comunicación Externa**

### **7.2.1. Comunicados oficiales**

La Secretaría General es la única instancia de la Universidad autorizada para emitir mediante el sitio web oficial y páginas en redes sociales información concerniente al funcionamiento institucional acorde a la Planificación y Calendario de la Gestión Académica y Administrativa que sea de interés de la comunidad universitaria y público en general.

Los comunicados de prensa podrán identificarse por su numeración en el encabezado, el sello y firma de la autoridad correspondiente, el cual, contendrá, además, un lema establecido por las máximas autoridades para cada año académico.

Por lo tanto, cualquier información que no cumpla con aspectos antes mencionados y no se haya publicado por los medios oficiales de la institución carece de veracidad.

### **7.2.2. Publicaciones**

La Dirección de Comunicación Institucional es la instancia responsable también de divulgar las actividades académicas y administrativas, institucionales y de cooperación de la Universidad con otros organismos e instituciones nacionales e internacionales, al igual que impulsar y promover la proyección institucional a través de los medios de comunicación y redes sociales, así como verificar la información oficial actualizada en el sitio web de la Universidad.

### **7.2.3. Tipos de publicaciones:**

#### 1. Información oficial

De conformidad con las atribuciones que le confiere la ley, la Secretaría General es la instancia facultada para publicar en nombre de la UNAN-Managua, además de los comunicados oficiales, resoluciones, circulares, pronunciamientos, notas aclaratorias, notas luctuosas y demás información correspondiente a su naturaleza de funcionamiento.

#### 2. Contenido periodístico

Para tal efecto, el equipo de profesionales de la comunicación de la Dirección de Comunicación Institucional es responsable de garantizar la calidad y la ética comunicacional en la debida gestión, elaboración, autorización y publicación de productos comunicacionales veraces, coherentes y objetivos que evidencien el compromiso de la Universidad con la sociedad.

El contenido, generado con base en los diversos géneros periodísticos, debe publicarse, en principio, en el sitio web oficial, y posteriormente compartirse en las redes sociales.

#### 3. Contenidos gráficos, multimedia e ilustrativos

Los productos gráficos y multimedia creados tanto por la Dirección como por otras unidades académicas y administrativas son propiedad intelectual de la institución. Su elaboración se realizará conforme al Manual de Marca Gráfica Institucional. Su reproducción se efectuará conforme a la Ley No. 312 de Derechos de Autor y Derechos Conexos.



#### 4. Información científica e investigativa

Al igual que el contenido periodístico del quehacer diario institucional y la información oficial de la gestión académica y administrativa, en los canales oficiales se publicará información de carácter científico generada en las Facultades, Laboratorios, Centros e Institutos de Investigación contenida en artículos, sistematizaciones, revistas indexadas, etc.

#### 5. Opinión

Forman parte de las publicaciones de la institución las reflexiones y análisis del personal académico y administrativo acerca de temas de interés público, las cuales podrán encontrarse en la sección Artículos, Entrevistas y Reportajes del sitio web y no representan necesariamente la opinión de la institución, sino la del autor.

#### **7.2.4. Sitio web**

El sitio web institucional [www.unan.edu.ni](http://www.unan.edu.ni) es el medio oficial de comunicación de la UNAN-Managua. Su administración corresponde a la Dirección de Comunicación Institucional, dependencia de la Secretaría General encargada de impulsar y promover la proyección institucional a través de los medios de comunicación y redes sociales, así como de verificar la actualización de la información.

Garantizar su funcionamiento óptimo es parte de las funciones de la Dirección de Comunicación Institucional, para lo cual trabajará de manera conjunta con la Dirección de Sistemas de Información Universitario y Desarrollo Tecnológico (SIUDT) las tareas de seguridad informática, almacenamiento, alojamiento y conectividad, y los aspectos de diseño con la Editorial Universitaria de la UNAN-Managua acorde a los lineamientos y normativas de la Política y Buenas Prácticas en la Comunicación Institucional y al Manual de Marca Gráfica Institucional.

Las solicitudes de publicación de contenido informativo en el sitio web, tiempo de publicación, así como su vigencia o caducidad estarán sujetas a los lineamientos de la Política y Buenas Prácticas en la Comunicación Institucional, al igual que a requerimientos o modificaciones de diseño del sitio web.

### 7.2.5. Redes sociales

Su autenticidad podrá comprobarse desde los enlaces situados en el sitio web [www.unan-edu.ni](http://www.unan-edu.ni)

### 7.2.6. YouTube

YouTube es un sitio que permite alojar y compartir videos que han sido creados por los usuarios. A diferencia de otros, YouTube tiene un amplio número de participantes y una cantidad muy extensa de información y visitas diarias.

En el caso de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN-Managua, el nombre del canal oficial de YouTube es UNAN-Managua, con el fin de conservar la identidad institucional.

Como parte del mejoramiento continuo de este servicio se plantean las siguientes acciones:

1. La Dirección de Comunicación Institucional será la encargada de revisar y subir los videos al canal de YouTube, producidos por el equipo audiovisual u otra instancia académica.
2. Las Facultades, Direcciones, Centros, Institutos o Laboratorios Especializados que deseen publicar videos en el Sitio, deben hacerlo por medio de la Secretaría General, por ser esta la Instancia que regula la Comunicación Institucional, según el Arto. 28 de la Ley 89.
3. Todo material audiovisual producido por la Dirección de Comunicación Institucional u otras instancias académicas de la Universidad, debe cumplir con lo establecido en la línea gráfica señalada en el apartado de Producción Audiovisual.
4. El SIUDT en coordinación la DCI transmitirán en vivo las actividades institucionales autorizadas por la Secretaria General.
5. Las instituciones u organismos que colaboren con la Universidad pueden hacer uso del sitio de YouTube para trasmitir sus eventos. Siempre y cuando se rijan bajo las disipaciones técnicas y principios de la institución.

### **7.2.7. Producción Audiovisual**

La UNAN-Managua, por medio de la Dirección de Comunicación Institucional se realizan distintas producciones audiovisuales como: notas informativas, reportajes, reportajes especiales, documentales, spot, tutoriales, animaciones, semblanzas, segmentos de la revista Universidad para la Paz, grabaciones de conferencias y videos corporativos.

### **7.2.8. Revistas Electrónicas**

Según la Normativa para la Gestión de las Revistas Académicas de la UNAN-Managua, la institución, por medio del Vicerrectorado de Investigación, Posgrado y Extensión Universitaria, velará porque las revistas de la Universidad, cumplan con los criterios de viabilidad y sostenibilidad, así como con los criterios de calidad editorial y científica

Se disponen las siguientes consideraciones:

1. Las revistas deben estar directamente relacionadas con las líneas de investigación de la Universidad, son electrónicas y están abiertas para que académicos nacionales e internacionales hagan uso de ellas.
2. Las revistas académicas contarán al menos con un editor, una secretaria, un responsable de soporte técnico y un responsable de diagramación, cada uno con funciones específicas, detalladas en la Normativa para la Gestión de las Revistas Académicas de la UNAN-Managua. Es importante señalar, que el cargo de editor solo lo podrá ejercer el personal docente-investigador con grado de doctor y contratación indeterminada en la Universidad.
3. Contarán con un Comité Editorial y un Comité Científico. El primero, debe estar compuesto por al menos cinco docentes-investigadores y el segundo, por al menos 10 investigadores, en su mayor parte externos a la Universidad, con reconocida trayectoria investigativa en el área de conocimiento de la revista. Sus funciones están señaladas en la Normativa mencionada anteriormente.
4. Las instancias vinculadas en la gestión académica de las revistas son: Consejo Editorial, Dirección de Investigación, Comisión Central de Revista, Decanato de Facultades y Direcciones de Institutos, Centros y Laboratorios de Investigación. Además, el Sistema de Información Universitario y Desarrollo Tecnológico (SIUDT); la dirección de editorial Universitaria, la Dirección del Sistema

Bibliotecario, la Dirección de Relaciones Públicas e Internacionales y la Dirección Jurídica

5. La creación, cierre y reactivación de las revistas institucionales se establecen según la Normativa para la Gestión de las Revistas Académicas de la UNAN-Managua.

#### **7.2.9. Eventos institucionales**

La UNAN-Managua, por medio de las distintas unidades académicas y administrativas realiza eventos en los que se proyecta el quehacer institucional en los procesos claves, estratégicos y de apoyo; la organización de estas actividades está bajo la coordinación de la unidad correspondiente. Para lograr los resultados esperados, los responsables solicitan apoyo a otras instancias.

1. El Rectorado es la instancia correspondiente de dirigir invitaciones a miembros del cuerpo diplomático acreditado en Nicaragua y de personalidades nacionales para su participación en determinados eventos.
2. La comunicación con delegaciones internacionales es coordinada por la Dirección de Relaciones Públicas e Internacionales, por medio del área de Internacionalización.
3. En el caso que se hayan extendido invitaciones a funcionarios diplomáticos y del Estado, la Dirección de Relaciones Públicas e Internacionales mantendrá la debida comunicación con las oficinas de Relaciones Públicas de las instituciones y misiones invitadas.

#### **7.2.10. Comunicación con la prensa**

Los Estatuto de la UNAN-Managua con sus reformas señala que la Dirección de Comunicación Institucional es encargada de la divulgación de las actividades académicas y administrativas, institucionales y de cooperación, así como impulsar y promover la proyección institucional a través de los medios de comunicación.

El Rectorado es la instancia facultada para autorizar convocatorias a los medios de prensa nacional.

### **7.2.11. Medios electrónicos**

La UNAN-Managua cuenta con distintos medios de comunicación que permiten la retroalimentación entre los miembros de la comunidad universitaria y el pueblo en general, mismas que facilitan el intercambio de información y la labor que desempeña cada una de las áreas de la institución al servicio de la población.

La universidad cuenta con los siguientes medios electrónicos: correo electrónico, herramientas aplicaciones de trabajo colaborativos, sistemas de información académico, sistema de información administrativo, sitios web, sitios de revistas, herramientas de educación a distancia virtual, aplicación de videoconferencias.

### **7.2.12. Requerimientos para solicitud de información institucional**

Los medios de prensa nacional o personas externas a la institución que soliciten información de su interés a las diferentes instancias deberán:

1. Presentar su solicitud de manera escrita o por vía correo electrónico, en la que detallen el motivo de dicha solicitud.
2. Presentar identificación personal o institucional que respalde el motivo de su solicitud.
3. En el caso de que la solicitud sea de entrevista a autoridades o académicos, la gestión será atendida por la Dirección de Comunicación Institucional.
4. La Dirección de Comunicación Institucional es la instancia encargada de atender a las personas que solicitan información de nuevo ingreso.
5. La Secretaría General es la instancia encargada de atender a las personas que solicitan información de traslados internos, externos y segundas carreras.
6. El Vicerrectorado de Asuntos Estudiantiles es la instancia responsable de dar acompañamiento a los grupos de estudiantes que soliciten información de la universidad, brindar un acompañamiento en el recinto y brindar una inducción sobre la historia, misión, visión y quehacer de la institución
7. La Universidad no facilita información confidencial, que es de interés exclusivo institucional, en correspondencia con la Ley 621, Ley de acceso a la información pública.
8. La Secretaría General es la encargada de recibir las solicitudes de información institucional.

### 7.2.13. Seguridad y privacidad de la información

La Dirección de Sistemas de Información Universitario y Desarrollo Tecnológico (SIUDT), es una dependencia del Vicerrectorado General, constituida por personal especializado del área de las tecnologías de la información y la comunicación, responsable de diseñar, desarrollar, administrar y mantener actualizado los sistemas de información infraestructura tecnológica y de comunicación, y prestar los servicios de gestión, transporte, procesamiento y distribución digital de la información.

En la UNAN-Managua, el Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI), sitios web, sistemas de educación a distancia, sitios de revistas, biblioteca en línea, aplicaciones de videoconferencias, videovigilancia y correo electrónico, se encuentran asegurados por medio de la implementación y despliegue de distintas soluciones de seguridad informática.

El objetivo de estas soluciones de seguridad es la prevención de ataques y accesos no autorizados a grupos de datos, para lograr asegurar los sistemas de información, sitios web y, otros, se utilizan herramientas y soluciones tecnológicas como WAF, autenticación de usuarios, restricciones de acceso a la red, antivirus, cifrado de datos, certificados de seguridad, incluyendo prácticas de seguridad adaptadas a las necesidades y requerimientos de cada unidad académica y administrativa.

De acuerdo a normas y regulaciones, para que los datos puedan ser procesados, almacenados o transmitidos la unidad SIUDT se encarga de asegurar la privacidad e integridad de todos los datos según el ámbito.

#### Tipos de información

En las diferentes unidades organizativas de la UNAN-Managua, la información que gestiona es clasificada conforme a criterios establecidos entre los generadores o emisores y los interesados o receptores de información.

1. Información privada: por su naturaleza delicada y confidencial sólo puede ser accedida por un reducido número de personas.

2. Información pública: permite el acceso general de cualquier persona o usuario a su contenido, no se requieren permisos especiales.
3. Información personal: de acuerdo al rol asignado, permite el acceso único y exclusivo a cada usuario.
4. Información externa: está destinada a instancias o personas externas a la institución.
5. Información interna: datos e información institucional generados con el objetivo de comunicar, divulgar e informar a nivel interno de la institución.

#### **7.2.14. Procesos digitalizados.**

Los procesos que actualmente se encuentran digitalizados forman parte del Sistema de Información Integrado de Gestión Institucional (SIGI). El SIGI, cuenta un con varios procesos integrados que permiten una gestión eficiente de la información:

1. Nómina.
2. Recursos humanos.
3. Inventario.
4. Gestión de la calidad institucional.
5. Planificación operativa anual institucional.
6. Registro académico.
7. Sistema Bibliotecario.
8. Control de acceso físico.
9. INFOCOM (Sistema de Información y Comunicación)



## VIII. Referencias Bibliográficas

1. La Gaceta, Diario Oficial: Ley de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior (Ley 89). Managua, 20 de abril de 1990.
2. La Gaceta, Diario Oficial: Estatutos de la UNAN-Managua con su reforma.
3. Capriotti Peri, Paul (1998): La comunicación interna. Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo N. 13, pp portada y 5-7. Recuperado el 16 de julio de 2019, de [http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)
4. Del Pozo Lite, Marisa (1997): Cultura empresarial y comunicación interna, su influencia en la gestión estratégica, Madrid, España. Editorial FRAGUA, ISBN: 84-7074-095-4.
5. Fernández, Miguel, E. (1991): Introducción a la gestión (management), Valencia, Universidad Politécnica de Valencia, (Vol.1).
6. Manual de Marca Gráfica Institucional.
7. Normativa para la Gestión de las Revistas Académicas de la UNAN-Managua.
8. Normas de la Unidad de Infraestructura de Redes.
9. Planificación y Calendario de la Gestión Académica y Administrativa.
10. Políticas de Seguridad Informática para el uso de los servicios de red WIFI y correo electrónico.
11. Política y Buenas Prácticas en la Comunicación Institucional.

