

Fecha Elaboración: 07/03/2022
 Sede: Nivel Nacional

Sistema de Gestión
 SGC Sistema de Gestión de Calidad

Macroproceso
 03. Comunicación

Proceso
 001. Divulgación de la Información General

CARACTERIZACIÓN

Contexto	Grupo de Interés	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Poder	Interés	Total	Nivel	Medios o canales de comunicación	Retroalimentación
Externo	Entidades no gubernamentales	Entidades no gubernamentales de carácter Nacional e Internacional con intereses de convenios comunicativos, acceso y suministro de productos y servicios del proceso	Establecer relaciones interinstitucionales en materia de consumo de información científica, artística, cultural, y tecnológica, y su difusión a través de los medios de comunicación internos y externos.	UNAL Referente en los medios de comunicación pública y contenidos de carácter científico, artístico, cultural, y tecnológica	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web y redes sociales Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)	0	1	1	BAJO	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web y redes sociales Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio
Externo	Entidades Gubernamentales y Privadas	Organismo gubernamental que pertenece a la estructura del Estado, con funciones de inspección, vigilancia y control, que inciden y definen Políticas y lineamientos principalmente en el sector de comunicaciones y educación	Establecer relaciones interinstitucionales en materia de consumo de información científica, artística, cultural, y tecnológica, y su difusión a través de los medios de comunicación internos y externos.	UNAL Referente en los medios de comunicación pública y contenidos de carácter científico, artístico, cultural, y tecnológica	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web y redes sociales Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)	0	1	1	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web y redes sociales Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio

										UNALEstrategica UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)	
Externo	Entidades Universitarias	Universidades Públicas y privadas de carácter Nacional e Internacional con interés de convenios, acuerdos, contratos comunicativos, acceso y suministro de productos y servicios del proceso	Establecer relaciones interinstitucionales en materia de consumo de información científica, artística, cultural, y tecnológica, y su difusión a través de los medios de comunicación internos y externos.	UNAL Referente en los medios de comunicación universitaria y contenidos de carácter científico, artístico, cultural, y tecnológica	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web y redes sociales Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)	0	1	1	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web y redes sociales Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio
Externo	Comunidad universitaria	Está conformado por individuos en general como padres de familia, fundaciones, ONG, ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, entre otros.	Presencia en las regiones, infraestructura, oportunidades de empleo, actuaciones favorables, inversión social y medio ambiente.	Convocatorias académicas, convocatorias laborales, programas educativos, disponibilidad de cupos, investigación y extensión.	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales 5. Adquisición de Souvenirs-merchandising 6. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Tienda UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co) APP - Aplicaciones móviles institucionales	0	1	1	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales 5. Adquisición de Souvenirs-merchandising 6. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio

										UNALTelevisión UNALRadio UNALOrgullo UNALEstrategica UNALTienda UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	
Externo	Pensionado s	Los pensionados conforman la comunidad de trabajadores que reciben las prestaciones correspondientes de acuerdo con la legislación de cada país.	Accesibilidad productos y servicios	Sentido de pertenencia UNAL	Productos y servicios:Tienda UNALPeriodico UNAL, Radio UNAL Televisión UNAL	0	1	1	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Canales de ComunicaciónTienda UNALPeriodico UNAL, Radio UNAL Televisión UNAL Comunidad Universitaria Está conformado por individuos en general como padres de familia, fundaciones, ONG, ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, entre otros. Presencia en las regiones, infraestructura, oportunidades de empleo, actuaciones favorables, inversión social y medio ambiente. Convocatorias académicas, convocatorias laborales, programas educativos, disponibilidad de cupos, investigación y extensión. Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales5. Adquisición de Suvenires- merchandising6. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidadCanales de Comunicación:Agencia de Noticias UNALPeriódico UNALTelevisión UNALRadio UNALOrgullo UNALEstrategica UNALTienda UNALRedes sociales Página Web	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio

										Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales 0 1 1 BAJO La Unidad de Medios	
Externo	Medios de comunicación externos	Este grupo de interés abarca los medios de comunicación (canales de televisión, emisoras de radio y medios impresos, redes sociales y páginas web) a través de los cuales se puede difundir información generada desde la Universidad.	Recibir información de la Universidad Nacional de Colombia en materia de Artes y Culturas; Ciencia y Tecnología; Ciudad y Territorio; Desarrollo Rural; Economía y Organizaciones; Educación; Medio Ambiente; Política Y sociedad, y Salud. Tener	Tener a la Universidad Nacional de Colombia como fuente de divulgación del conocimiento, las investigaciones y avances que ayuden al desarrollo del país.	Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Tienda UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	0	2	2	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Tienda UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio
Externo	Egresados	Está conformado por los egresados en las diferentes Sedes de la Universidad Nacional de Colombia, de cualquier programa curricular de pregrado como posgrado.	Mecanismos de participación, comunicación y divulgación de la información y de los proyectos de comunicación que son el resultado del trabajo investigativo y académico, sentido de pertenencia, crecimiento intelectual y publicaciones.	Asesoramiento y acompañamiento en los proyectos de comunicación y divulgación de trabajo investigativo y académico	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales 5. Adquisición de Souvenirs-merchandising 6. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Tienda UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	0	2	2	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales 5. Adquisición de Souvenirs-merchandising 6. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Tienda UNAL Redes	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio

										sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	
Externo	Estudiantes	Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.	Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.	Asesoramiento y acompañamiento en los proyectos de comunicación y divulgación de trabajo investigativo y académico.	Productos y servicios: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales 5. Adquisición de Souvenirs-merchandising 6. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Tienda UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	0	2	2	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimédios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Productos y servicios: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Contenidos de sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales 5. Adquisición de Souvenirs-merchandising 6. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia UNAL Tienda UNAL Redes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio
Interno	Todos los procesos	Los Procesos internos de la Universidad identificados en el "mapa de procesos UNAL" con los que interactúa el Proceso de Divulgación General, con los cuales se realiza intercambio de información, productos o servicios, interrelacionados bajo la modalidad de cliente-proveedor	Comunicación y divulgación de la información y de los proyectos de los procesos respecto a su comunicación de interés a la comunidad de la Universidad Nacional Información relativa a desempeño y/o ejecución de actividades	Valores agregados a la prestación de un producto o servicio. Cumplimiento de requisitos dentro de los lineamientos de mejoramiento continuo	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Desarrollo de sitios web, sistemas de información, aplicaciones móviles y redes sociales 5. Asesoramiento asociado 7. Souvenirs-merchandising 8. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad 9. Imagen Institucional (Aval) Canales de Comunicación: Agencia de Noticias UNAL Periódico UNAL Televisión UNAL Radio UNAL Orgullo UNAL Estrategia	1	1	2	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimédios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio

					UNALTienda UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales					Periódico. 4. Desarrollo de sitios web, sistemas de información, aplicaciones móviles y redes sociales5. Asesoramiento asociado7. Souveniers-merchandising8. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad9. Imagen Institucional (Aval)Canales de Comunicación:Agencia de Noticias UNALPeriódico UNALTelevisión UNALRadio UNALOrgullo UNALEstrategica UNALTienda UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	
Interno	Docentes	Está conformado tanto por docentes de pregrado como posgrado, en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, y en las diferentes modalidades que defina la UNAL.	Comunicación y divulgación de la información y de los proyectos de comunicación de interés a la comunidad de la Universidad Nacional	Asesoramiento y acompañamiento en los proyectos de comunicación y divulgación	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Desarrollo de sitios web, sistemas de información, aplicaciones móviles y redes sociales5. Asesoramiento asociado7. Suvenires-merchandising8. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad9. Imagen Institucional (Aval)Canales de Comunicación:Agencia de Noticias UNALPeriódico UNALTelevisión UNALRadio UNALOrgullo UNALEstrategica UNALTienda UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	0	2	2	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Desarrollo de sitios web, sistemas de información, aplicaciones móviles y redes sociales5. Asesoramiento asociado7. Souveniers-merchandising8. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad9. Imagen Institucional (Aval)Canales de Comunicación:Agencia de Noticias UNALPeriódico UNALTelevisión UNALRadio UNALOrgullo UNALEstrategica UNALTienda UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio
Interno	Universidad	Institución destinada a la enseñanza superior (aquella que proporciona conocimientos)	Institución destinada a la enseñanza superior (aquella que proporciona conocimientos)	Asesoramiento y acompañamiento en los proyectos de	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos	2	2	4	MEDIO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios de la Universidad Nacional de	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio

		especializados de cada rama del saber), que está constituida por varias facultades y que concede los grados académicos correspondientes.	especializados de cada rama del saber), que está constituida por varias facultades y que concede los grados académicos correspondientes.	comunicación y divulgación	periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Desarrollo de sitios web, sistemas de información, aplicaciones móviles y redes sociales5. Asesoramiento asociado7. Suvenires-merchandising8. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad9. Imagen Institucional (Aval)Canales de Comunicación:Agencia de Noticias UNALPeriódico UNALTelevisión UNALRadio UNALOrgullo UNALEstrategica UNALTienda UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales					Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Desarrollo de sitios web, sistemas de información, aplicaciones móviles y redes sociales5. Asesoramiento asociado7. Souveniers-merchandising8. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad9. Imagen Institucional (Aval)Canales de Comunicación:Agencia de Noticias UNALPeriódico UNALTelevisión UNALRadio UNALOrgullo UNALEstrategica UNALTienda UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	
Interno	Administrativos y Contratistas	Está conformado por el personal administrativo y contratistas que apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.	Comunicación y divulgación de la información y de los proyectos de comunicación de interés a la comunidad de la Universidad Nacional	Asesoramiento y acompañamiento en los proyectos de comunicación y divulgación	Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Desarrollo de sitios web, sistemas de información, aplicaciones móviles y redes sociales5. Asesoramiento asociado7. Suvenires-merchandising8. Campañas, Eventos, mercadeo y publicidad9. Imagen Institucional (Aval)Canales de Comunicación:Agencia de Noticias UNALPeriódico UNALTelevisión UNALRadio UNALOrgullo UNALEstrategica UNALTienda UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones móviles institucionales	0	1	1	BAJO	La Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios de la Universidad Nacional de Colombia está atenta a las necesidades presentadas por los grupos de interés y atiende sus requerimientos a través de los 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita y sus medios en los cuales se realizará la divulgación serán los siguientes: Productos: 1. Contenidos audiovisuales 2. Documentos radiofónicos 3. Contenidos periodísticos, Boletines de noticias, artículos en UN Periódico. 4. Desarrollo de sitios web, sistemas de información, aplicaciones móviles y redes sociales5. Asesoramiento asociado7. Souveniers-merchandising8. Campañas, Eventos,	Mejorar los canales de comunicación Actualización de atributos del servicio

										mercadeo y publicidad9. Imagen Institucional (Aval)Canales de Comunicación:Agencia de Noticias UNALPeriódico UNALTelevisión UNALRadio UNALOrgullo UNALEstrategica UNALTienda UNALRedes sociales Página Web Institucional (unal.edu.co)APP - Aplicaciones moviles institucionales	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--