



UNAAT

EXCELENCIA CIENTÍFICA Y ACADÉMICA
CON COMPROMISO SOCIAL



UNIVERSIDAD LICENCIADA
POR SUNEDU

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

APROBADO CON
RESOLUCIÓN DE COMISIÓN
ORGANIZADORA N° 367-2022-
CO-UNAAT

CÓDIGO : OD - PE2 - 06



 WWW.UNAAT.EDU.PE

 (064) 317091

 UNAAT@UNAAT.EDU.PE

NOVIEMBRE - 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA

MATRIZ DE COMUNICACIÓN
INTERNA Y EXTERNA

CÓDIGO: OD – PE2 – 06

VERSIÓN: 00


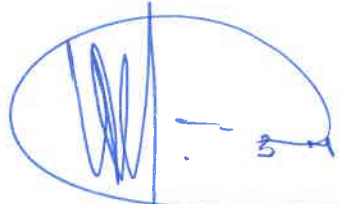
VIGENCIA: A partir del 10 de
noviembre del 2022

PÁGINA 2 de 9

CUADRO DE CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
Primera	Resolución Comisión Organizadora N° 367-2022-CO-UNAAT.	09-11-2022	Establecer un procedimiento estandarizado para la atención de quejas, reclamos que sean presentados por los estudiantes y grupos de Interés de la UNAAT

CONTROL DE EMISIÓN DE DOCUMENTOS

Elaboró/actualizó	Revisó	Aprobó
 Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA Lic. Adm. Edward R. CARHUAS SANTILLAN JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	 Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
26 – 10 - 2022	26 – 10 - 2022	09 – 11 - 2022

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA**
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
COMISIÓN ORGANIZADORA

Resolución de Comisión Organizadora N° 367-2022-CO-UNAAT

Tarma, 09 de noviembre 2022

VISTO:

OFICIO N° 1367-2022-UNAAT/CO-P (08.11.2022), OPINIÓN LEGAL N° 0293-2022-UNAAT/P-OAJ (07.11.2022), MEMORANDO N° 1532-2022-UNAAT/CO-P (25.10.2022), OFICIO N° 0900-2022-UNAAT/P-OPP (25.10.2022), INFORME N° 102-2022-UNAAT/P-OPP-UPM (24.10.2022), OFICIO N° 0859-2022-UNAAT/P-OPP (12.10.2022), MEMORANDO N° 1450-2022-UNAAT/CO-P (11.10.2022), OFICIO N° 156-2022-UNAAT/P-OGC (11.10.2022); y



CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, en su cuarto párrafo establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes;

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), resolvió OTORGAR la LICENCIA INSTITUCIONAL a la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años, computados a partir de la notificación de la presente resolución. Asimismo, con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, se resuelve aprobar la modificación de licencia institucional solicitada por la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma y reconocer la creación de dos (2) locales; y, el cambio de locación;



Que, el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación (MINEDU), constituye una Comisión Organizadora integrada por tres (3) académicos de reconocido prestigio, que cumplan los mismos requisitos para ser Rector, y como mínimo un (1) miembro en la especialidad que ofrece la universidad. Esta Comisión tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan. El proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación (MINEDU);

Que, con Resolución Viceministerial N° 285-2019-MINEDU de fecha 15 de noviembre de 2019, se resuelve reconformar la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, integrada por: Dra. Nancy Guillermina Veramendi Villavicencios como Presidenta; Dr. Simeón Moisés Huerta Rosales como Vicepresidente Académico y Dr. William Elmer Zelada Estraver como Vicepresidente de Investigación; posteriormente, con la Resolución Viceministerial N° 008-2021-MINEDU, de fecha 08 de enero de 2021, se acepta la renuncia de la Presidenta de la Comisión Organizadora y se designa al Dr. Wilber Jiménez Mendoza en el cargo de Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

Que, el Artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, así como el Estatuto Reformado de la UNAAT establece ciertas autonomías universitarias, dentro de las cuales se establece la autonomía normativa, de gobierno, académico, administrativa y económico;



Que, a través del Oficio N° 156-2022-UNAAT/P-OGC, de fecha 11 de octubre de 2022, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad remite al Presidente de la Comisión Organizadora la propuesta de Matriz de Comunicación (Interna y Externa) de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, con el objetivo de establecer los lineamientos para la correcta comunicación y/o atención de comunicaciones ya sean internas o externas de los grupos de interés;

Que, al respecto, mediante Oficio N° 0900-2022-UNAAT/P-OPP, de fecha 25 de octubre de 2022, el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto solicita la aprobación, mediante acto resolutivo, de la Matriz propuesta, adjuntando el Informe N° 102-2022-UNAAT/P-OPP-UPM, del 24 de octubre de 2022, mediante el cual el Jefe de la Unidad de Planeamiento y Modernización indica que el documento "Matriz de Comunicación (Interna y Externa)" es un medio de verificación de los procedimientos establecidos en la ISO 21001:2018;

Que, asimismo, con Opinión Legal N° 0293-2022-UNAAT/P-OAJ, de fecha 07 de noviembre de 2022, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica opina procedente la aprobación de la Matriz de Comunicación (Interna y Externa);

///...



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
COMISIÓN ORGANIZADORA**

...///RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 367-2022-CO-UNAAT

Pág. 02

Que, visto en Sesión Ordinaria N° 44, de fecha 9 de noviembre de 2022, los miembros de la Comisión Organizadora acordaron unánimemente APROBAR la *Matriz de Comunicación (Interna y Externa)* de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad; y

En uso de las atribuciones que le confieren al Titular del Pliego la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto de la UNAAT, Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y conforme a lo aprobado en sesión de Comisión Organizadora;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la *Matriz de Comunicación (Interna y Externa)* de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad, según el anexo que forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR a la Alta Dirección, Direcciones Administrativas y Académicas, Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina de Tecnologías de la Información; para su conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.




Dr. Wilber Jiménez Mendoza
Presidente de Comisión Organizadora
Universidad Nacional Autónoma Altoandina
de Tarma




Lic. Betzabe BARRUETA VILCHEZ
Secretaria General
Universidad Nacional Autónoma Altoandina
de Tarma



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la correcta comunicación y/o atención de comunicaciones ya sean internas o externas de los grupos de interés.

2. ALCANCE

El presente documento se emplea en todas las comunicaciones internas y externas de la universidad.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

3.1. Comunicación Interna:

Comunicación recibida desde el interior de la universidad.

3.2. Comunicación Externa:

Comunicación recibida por algún grupo de interés externo.

3.3. UNAAT

Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

3.4. VPI

Vicepresidencia de Investigación

3.5. RSU

Responsabilidad Social Universitaria

3.5. VPA

Vicepresidencia Académica

3.6. OGC

Oficina de Gestión de la Calidad

3.7. TI

Tecnologías de la Información.

4. RESPONSABILIDADES

Son responsables de velar por el cumplimiento del presente documento:

4.1. Docentes y personal no docente: son los responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. Comunicación con los estudiantes y otras partes interesadas:

Son los canales de comunicación existentes en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina De Tarma - UNAAT, a fin de asegurar la eficacia del sistema de gestión. El sistema de gestión de manera semestral emitirá un informe dando la conformidad del seguimiento sobre la matriz de comunicaciones.

6. DESARROLLO

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	CÓDIGO: OD – PE2 – 06
			VERSIÓN: 00
			VIGENCIA: A partir del 10 de noviembre del 2022
			PÁGINA 6 de 9

6.1. COMUNICACIÓN INTERNA

COMUNICACIÓN INTERNA						
Que voy a comunicar	Por qué comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicarse "Receptor"	Como lo comunica	Quien comunica "Emisor"	Registro evidencia
Objetivos estratégicos y la política del SGOE, misión, visión,	Permite dar la orientación estratégica que tiene la universidad.	Cuando se actualice. A requerimiento	Estudiantes, personal docente y personal no docente de la universidad	Página Web Capacitaciones Murales (presencial)	OGC	Lista de asistencia a la capacitación.
Datos de rendimiento de los alumnos, los incluidos los resultados de la evaluación	Para mantener informado al estudiante sobre sus avances académicos	Semestral y/o cuando lo requiera el estudiante	Estudiantes de la universidad	Sistema de gestión académica - UNAAT" Fanpage UNAAT .	Docentes	Consolidado de notas del sistema de gestión de académica
Código de conducta ética y buen gobierno	Compromete al personal y a los usuarios con el SGCOE-UNAAT-	Cuando amerite	Grupos de interés	Página web	Responsable de TI	Código de ética de RSU (compromiso) Página web-UNAAT.
Retroalimentación quejas y reclamos	Mantener informado a nuestro grupo de interés interno. Cumplimiento del proceso y/o salidas conformes de servicio.	Constante a través de canales oficiales	Grupos de interés (usuario)	Libros de reclamaciones (físico/virtual) Defensoría Universitaria	Defensor Universitario Asesor Legal Tribunal de Honor Universitario	Atenciones de caso
Innovaciones nuevas ideas y	Mantener informado a nuestros grupos de interés	Cuando se requiera	Alta dirección UNAAT	Página web y/o Redes sociales Reuniones Grupos de Interés	Grupos de interés	Página web y redes sociales
Logros de investigaciones	Reconocimiento de labor de investigación	Cuando lo amerite	Grupo de Interés-UNAAT	Página Web	VPI	Informe final de las investigaciones Grabaciones

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		CÓDIGO: OD – PE2 – 06
				VERSION: 00
				VIGENCIA: A partir del 10 de noviembre del 2022
				PÁGINA 7 de 9

COMUNICACIÓN INTERNA						
Que voy a comunicar	Por qué comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicarse "Receptor"	Como lo comunica	Quien comunica "Emisor"	Registro evidencia
Diseño, contenido de productos y servicios educativos.	Socializar y comunicar a toda la comunidad educativa	Cuando se actualice o rediseñe	Grupos de interés.	Jornadas de investigación	Director de escuela profesional	Diseño curricular (socializado)
Revisión y/o programación de reuniones	Planificar cambios, actualizaciones, modificaciones en las actividades de procesos	Cuando se requiera y/o sea pertinente	Equipo de trabajo y/o miembros de las comisiones asignadas	Tecnologías de comunicación (whatsapp, telegram, e-mail)	Miembro encargado del equipo de trabajo.	Comunicaciones de la programaciones de reuniones.
Entrega de productos y servicios educativos.	Mejorar la satisfacción de nuestros grupos de interés.	Cuando se requiera	Grupos de Interés (Internos)	Registros y reportes	UNAAT	Registros
Desempeño del SGCOE.	Compromete al personal y a los usuarios con el SGCOE-UNAAT-	Cuando se actualice	Responsables de procesos	Reuniones Drive	OGC	Informes de Auditorías. Informes por la Alta Dirección.
Riesgos y oportunidades	Interpretación e identificación de riesgos	A requerimiento/ Cuando se actualice	Personal vinculado a los procesos	Capacitaciones/talleres Reuniones	Facilitador Taller OGC	Registros de la matriz de riesgos
Cambios del SGCOE-UNAAT-	Para que todo el personal esté informado de los cambios en el SGCOE-UNAAT-	A requerimiento/ Cuando se actualice	Colaboradores/ Responsables de Procesos	Capacitación/ Reuniones/ Correo electrónico	Responsable del SGOE/Comité SGOE	Registros Documentos /
Revisión por la Dirección	Plantear estrategias para el bien de la universidad	Anual y/o cuando se requiera	Alta Dirección UNAAT	Reuniones	OGC	Informes



La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		CÓDIGO: OD – PE2 – 06
				VERSIÓN: 00
				VIGENCIA: A partir del 10 de noviembre del 2022
				PAGINA 8 de 9

COMUNICACIÓN INTERNA						
Que voy a comunicar	Por qué comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicarse "Receptor"	Como lo comunica	Quien comunica "Emisor"	Registro evidencia
Inducción de trabajo	Ingreso de personal nuevo a la universidad (docentes, personal no docente, estudiante)	Al ingreso de personal nuevo a la universidad.	Docente, Personal no docente y Estudiantes	Inducción/ Capacitación	VPA RRHH Dirección Asuntos Académicos	Registro del proceso de inducción

6.2. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS

COMUNICACIÓN EXTERNA						
Que voy a comunicar	Por qué voy a comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar "receptor"	Como lo comunica	Quien comunica "Emisor"	Registro de evidencia
Objetivos estratégicos	Permite comunicar la orientación estratégica de la universidad	Cuando actualice	Grupos de Interés externos	Página Web Reuniones Presentaciones	Comisión Organizadora UNAAT	PEI POI
Consultas y/o solicitud, Proceso de admisión o registro.	Otorgar información a los potenciales estudiantes de la universidad	A solicitud del postulante De acuerdo a la programación	Postulantes	Página web: http://www.admision.u-naat.edu.pe/	Comité de Admisión Dirección de Asuntos académicos de la UNAAT -	Correos Registro de visitas y/o consultas
Procedimiento de quejas y reclamos	Mejorar la satisfacción de los grupos de interés	Cuando requiera	Grupos de interés externos	Página web /reuniones	OGC	Flujograma del procedimiento (publicado)
Innovaciones y nuevas ideas	Mantener informado a nuestros grupos de interés	Cuando requiera	Grupo de Interés	Página web y/o Redes sociales Reuniones Grupos de Interés	UNAAT	Publicaciones y comunicaciones web y redes sociales

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	CÓDIGO: OD – PE2 – 06
			VERSIÓN: 00
			VIGENCIA: A partir del 10 de noviembre del 2022
			PÁGINA 9 de 9

COMUNICACIÓN EXTERNA

Que voy a comunicar	Por qué voy a comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar "receptor"	Como lo comunica	Quien comunica "Emisor"	Registro de evidencia
Participación de eventos académicos	Dar a conocer la producción académica y científica de la Universidad	Semestral cuando amerite	Grupos de interés pertinentes	Redes sociales Medios de comunicación.	Comisión Organizadora VPI VPA Unidades pertinentes	Informe de participación en los eventos.
Orientaciones vocacionales	Orientar sobre las carreras profesionales que ofrece la universidad	Anual Cuando amerite	Grupos de interés pertinentes	Reuniones Visitas guiadas	Comité de admisión	Informe de participación en la orientación vocacional



La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"