



UNAH

**POLITICA INTERNA DEL
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN
INTERNA.**

CONTENIDO

Antecedentes..... 3

Justificación 3

Roles y responsabilidades..... 4

Propósito de la Política 5

Lineamientos Generales de comunicación interna..... 5

Lineamientos específicos de comunicación interna 6

Anexos 12

 ANEXO 1 PROCESO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN..... 12

 ANEXO 2 PROCESO ENVÍO DE AGENDA INSTITUCIONAL 13

 ANEXO 3 PROCESO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN PIZARRAS INFORMATIVAS 14

ANTECEDENTES

En el año 2010 la UNAH se vio en la necesidad de crear una política de comunicación coherente, enmarcada en un Plan Organizacional de Desarrollo afín con sus propósitos estratégicos, para proyectar la identidad institucional cercana, auténtica y confiable. Como respuesta a esta necesidad se creó la Dirección General de Comunicación Estratégica, bajo Acuerdo Número 31-2010 de la Junta de Dirección Universitaria.

La Dirección General de Comunicación Estratégica es la responsable de proponer, implementar y gestionar los procesos de comunicación relevantes para el logro de los objetivos estratégicos de la UNAH. La estructura propuesta para esta Dirección está comprendida por 10 departamentos, dentro de los cuáles se encuentra el departamento de Comunicación Interna.

JUSTIFICACIÓN

La Comunicación Interna se concibe como una herramienta efectiva que facilita la difusión de la información estratégica, da soporte al trabajo en equipo, facilitando la coordinación entre áreas; sin olvidar que es un elemento de cohesión entre las personas y favorecedor de la integración, de manera que la misma impacta positivamente en el clima organizacional de la Institución.

En este sentido, la comunicación interna de la UNAH deberá estar basada en una línea de comunicación eficaz y formal bidireccional ya sea ascendente, descendente u horizontal. (Entiéndase por comunicación formal la transmisión de mensajes a lo interno de la Institución, a través de sus canales y/o medios oficiales de comunicación).

Las áreas en las cuáles se basan las funciones de comunicación interna de la UNAH son tres:

1. **La Difusión de Información:** Consiste en transmitir y compartir información académica, cultural y oficial institucional relevante, a toda la comunidad universitaria. Esta área está caracterizada por establecer una comunicación

clara, directa y precisa a través de los canales oficiales de comunicación interna.

2. **El Norte Estratégico de la Institución:** Consiste en dar a conocer la Misión, visión, objetivos institucionales que marcan el rumbo de la institución. Esta área se desarrollará con el apoyo directo de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Institucional.
3. **La Participación:** Consiste en trabajar y comunicar de manera participativa realizando trabajo en equipo entre las distintas áreas, garantizando el entendimiento de los involucrados en espacios comunes de comunicación y retroalimentación.

Todos los esfuerzos de comunicación interna van dirigidos a los principales públicos internos o, en este caso, comunidad universitaria a nivel nacional de la UNAH:

- Empleados Administrativos
- Docentes
- Estudiantes

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Misión de la Comunicación Interna de la UNAH:

generar estrategias de comunicación dirigidas a los públicos internos de la Institución con el objetivo de establecer un vínculo cercano entre éstos y la institución.

Visión de la Comunicación Interna de la UNAH:

La unidad de comunicación interna será la unidad referente de información de la UNAH, se identificará por mantener a la comunidad universitaria a la vanguardia de lo que sucede en la Institución, con información oficial y de primera mano. Al mismo tiempo será reconocida cómo una unidad comprometida con la gestión del bienestar y la participación de los públicos internos.

Valores de la Comunicación Interna de la UNAH:

1. Ética
2. Transparencia
3. Atención al Cliente Interno
4. Respeto
5. Puntualidad

Objetivos Generales de la Comunicación Interna de la UNAH:

- ✓ Informar oportuna y adecuadamente a los públicos internos sobre el acontecer universitario.
- ✓ Desarrollar en los públicos internos el sentido de pertenencia hacia la Institución, desde la perspectiva de la filosofía y la cultura organizacional.
- ✓ Mejorar la comunicación con los públicos internos y promover su participación a través de la creación de espacios de comunicación y retroalimentación.

Medios y soportes de Comunicación Interna:

Los medios oficiales de comunicación interna establecidos y autorizados por la Institución son los siguientes:

1. Intranet Microsoft office 365 (Con todas sus aplicaciones)
2. Correo electrónico Institucional
3. Pizarras Informativas
4. Otros (chats institucionales, oficios, circulares, avisos, comunicados)

*El medio de principal de comunicación interna es el correo electrónico institucional

PROPÓSITO DE LA POLÍTICA

La presente Política de Comunicación Interna tiene por objetivo brindar pautas y estandarizar las prácticas comunicacionales al interior de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

LINEAMIENTOS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

1. La Comunicación Interna de la UNAH debe estar basada en una línea de comunicación formal bidireccional ya sea ascendente, descendente u horizontal.
2. Todas las acciones de comunicación interna realizadas por la institución deberán estar orientadas en tres áreas estratégicas: 1) Difusión de Información, 2) Norte Estratégico de la Institución, 3) Participación de los Públicos Internos.
3. La Difusión **Masiva** de Información a toda la Comunidad Universitaria (Ciudad Universitaria y Centros Regionales) solamente podrá ser realizada por el departamento de Comunicación Interna.
4. El correo electrónico Institucional es el principal medio de comunicación interna, por lo que, para facilitar la correcta comunicación a lo interno de la Institución, el personal administrativo, docente y estudiantes deberá disponer y hacer uso activo de una cuenta de correo electrónico institucional otorgada por la Dirección Ejecutiva de Gestión de Tecnología (DEGT).
5. El uso de las pizarras informativas ubicadas en el Edificio Alma Máter, solamente podrá ser autorizado por el departamento de comunicación interna y será regulado por este mismo.
6. La elaboración de la Agenda Informativa Institucional (Académica y Cultural) y la Agenda Regional será responsabilidad del Departamento de Comunicación Interna, toda unidad Académica o Administrativa que desee incluir eventos en la misma tendrá que remitir la información correspondiente, en tiempo y forma a comunicacioninterna@unah.edu.hn
7. Todas las Unidades Académicas y Administrativas, tanto de Ciudad Universitaria y Centros Regionales, deberán enviar a inicios de año la base de datos actualizada de las autoridades respectivas de cada Unidad.

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Difusiones Masivas a través de Correo Electrónico Institucional:

Las solicitudes para el envío y difusión masiva a toda la comunidad universitaria de eventos, actividades y/o comunicaciones oficiales de la Institución deberán remitirse al correo de comunicación interna (comunicacioninterna@unah.edu.hn).

El departamento de comunicación interna cuenta con una programación diaria de envíos, por lo que las solicitudes de difusión son ingresadas por orden de llegada. El límite de correos establecido a enviar por día es de 3 correos. Solamente en los casos en los que se requiera una comunicación urgente, se podrán realizar hasta 4 envíos diarios.

Se sugiere a las diferentes unidades que las solicitudes de difusión se envíen con una semana de anticipación para su debida programación. La Unidad de Comunicación Interna no aceptará, ni brindará apoyo a ninguna solicitud que provenga de una fuente diferente al correo institucional. El material que se publique por este medio tendrá que cumplir con los parámetros de diseño ya establecidos por la Institución en su Manual de Imagen.

❑ Pizarras Informativas Institucionales:

Para facilitar el acceso a la información se ubicarán pizarras en lugares estratégicos dentro del campus, en las cuáles se publicará material concerniente a eventos o información académica y/o cultural.

El material colocado se deberá cambiar periódicamente de acuerdo con la fecha de vencimiento de cada evento. Sólo se publicará información que haya entrado mediante el proceso de solicitud correspondiente y que cuente con el sello de aprobación de la Unidad de Comunicación Interna

Proceso de Solicitud:

Para hacer uso de las pizarras informativas del Edificio Alma Máter, las Unidades solicitantes deben enviar una nota dirigida al departamento de comunicación interna, en la que se solicite de manera formal el uso de las pizarras. En esta nota **se deberán especificar los siguientes puntos:**

- Nombre del evento.

- Actividad o información que se pretende publicar.
- La cantidad de afiches que se van colocar.
- Los pisos en los que se colocarán.
- La fecha de colocación y la fecha de retiro del material.

La nota debe de ir acompañada con todo el material impreso a colocar ya que éste debe contener el sello de aprobación de Comunicación Interna.

Cada unidad se responsabilizará de colocar el material y retirarlo de las pizarras luego de la finalización del evento o actividad a promocionar. Se debe evitar mantener material con fechas desactualizadas en las pizarras, un encargado de la Unidad de Comunicación Interna será el responsable de hacer el recorrido quincenal por las pizarras para verificar que no exista contenido desfasado.

En algunos casos, la Unidad de Comunicación de Interna hará el retiro de los afiches antes de la fecha estipulada, (esto dependiendo de la cantidad de solicitudes que tengamos y de la inmediatez de los eventos) por lo que sugerimos que la colocación de cualquier material se haga al menos de 2-3 semanas antes de la actividad que se deseé promocionar.

☐ Agenda Informativa Institucional:

Para incluir eventos en la agenda informativa, se deberá hacer la solicitud oficial por medio de correo institucional y dirigirse al correo de comunicación interna (comunicacioninterna@unah.edu.hn). El día límite para recibir solicitudes será el día jueves de cada semana.

La información acerca de la actividad o evento a incluir en la agenda deberá estar completa, se requiere obligatoriamente especificar los siguientes campos:

1. Nombre del evento o actividad
2. La fecha del evento
3. La hora.
4. El lugar y el Centro Regional.
5. El público al cuál va dirigido el evento.

6. La Unidad académica o administrativa responsable del evento.

La información que no esté completa y que no ingrese en tiempo y forma no será tomada en cuenta.

La Agenda Informativa se enviará semanalmente a través de correo institucional a la base de estudiantes y empleados de C.U y Centros Regionales. Adicionalmente se trabajará una versión para pizarras informativas y para colocarse en el sitio web institucional.

Solamente la Facultad de Ciencias Médicas y los Centros Regionales podrán disponer de una agenda o boletín informativo propio, que se difundirá a la base de correos proporcionada por ellos mismos.

❑ Chats Institucionales de WhatsApp:

La creación de los Grupos de Chats Institucionales por medio de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, se realizará con el objetivo de establecer una comunicación directa e inmediata sobre temas específicos y de interés para públicos clave de la Comunidad Universitaria de la UNAH.

Para la creación de estos grupos se deben cumplir con los siguientes lineamientos:

- Para que un Grupo de Chat Institucional sea oficial, tendrá que contar con el visto bueno de la Dirección General de Comunicación Estratégica (DIRCOM). La solicitud de validación debe enviarse mediante Oficio firmado por el titular de la dependencia, especificando la persona que será administradora y responsable del chat.
- Los participantes o integrantes de cada uno de los chats creados oficialmente, solamente podrán ser designados por los titulares de cada una de las dependencias académicas y administrativas de la Institución. Ninguna persona que no esté debidamente autorizada para ser miembro de un grupo institucional podrá formar parte de este.
- Si un miembro del grupo cesa en su cargo, éste debe automáticamente abandonar los chats institucionales a los que pertenece, de lo contrario cada

administrador deberá eliminar el registro de esa persona dentro del chat de manera inmediata.

- El administrador de cada uno de los grupos institucionales creados deberá establecer disposiciones generales dentro de sus chats y compartirlas con cada uno de sus miembros, para mantener el orden y velar por cumplir con el fin para el cual fueron creados.
- En los Grupos de Chat Oficiales solamente se podrá compartir información oficial, verificada y autorizada para socialización o divulgación, se debe evitar todo tipo de comunicación informal (especulaciones, chismes, rumores etc.).
- Se podrán recibir solicitudes de apoyo por medio de los grupos de chats oficiales, siempre y cuando esta directriz esté establecida en las disposiciones generales de uso para cada Grupo. En caso contrario se recomienda que cualquier solicitud de apoyo se realice a través de correo institucional, vía Oficio o por medio de los canales formales establecidos por cada una de las dependencias.
- La Dirección de Comunicación Estratégica no reconocerá como oficiales a los grupos de WhatsApp que no cuenten con la debida validación, por lo tanto, no se hará responsable por contenido mal transmitido o información no oficial que se pueda generar dentro de los mismos.
- Cada administrador de grupo debe velar por el cumplimiento de las disposiciones generales de uso y reportar cualquier tipo de situación que se genere dentro del chat y que pueda poner en riesgo la imagen de la Institución ante la comunidad universitaria y/o sociedad en general.

Los grupos de chats institucionales reconocidos como oficiales hasta la fecha son los siguientes:

- Chat Junta de Dirección Universitaria.
- Chat de Decanos.
- Chat de directores de Centros Regionales.
- Chat de directores Académicos.
- Chat de Servicio de Monitoreo de Medios 1,2 y 3

- Chat Red de Seguridad UNAH.
- Chat de Enlaces de Comunicación UNAH.
- Chat de Comisión de Asuntos Administrativos y Financieros UNAH.
- Chat de Emergencias UNAH.
- Chat de Comunicación Interna 1 y 2.
- Chat de Estacionamientos Alma Máter

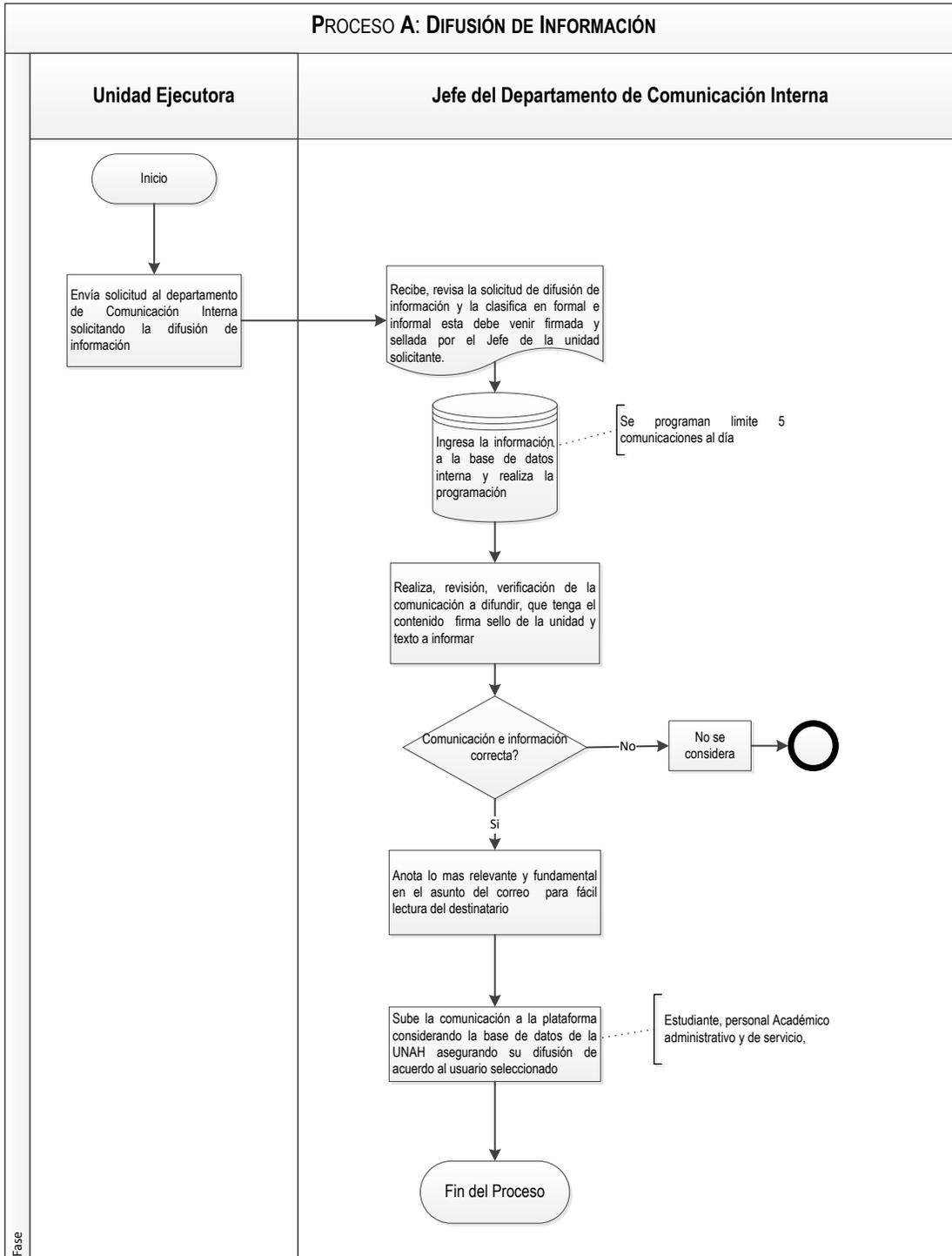
Grupos de WhatsApp Comunicación Interna 1 y Comunicación Interna 2:

Estos grupos fueron creados con el objetivo de compartir información institucional y de interés general, de manera directa con algunos actores clave de la comunidad universitaria. El grupo de comunicación interna 1 esta integrado por autoridades universitarias que van desde el rector, miembros de la JDU, vicerrectores, decanos, directores de Centros Regionales, secretarios ejecutivos, directores académicos. El grupo de comunicación interna 2 esta integrado por empleados de la UNAH con nivel jerárquico intermedio, con cargos de jefaturas y puestos claves en la administración de cada dependencia (jefes de departamento, coordinadores de carrera, algunos jefes administrativos, administradores, enlaces de comunicación de Ciudad Universitaria y Centros Regionales).

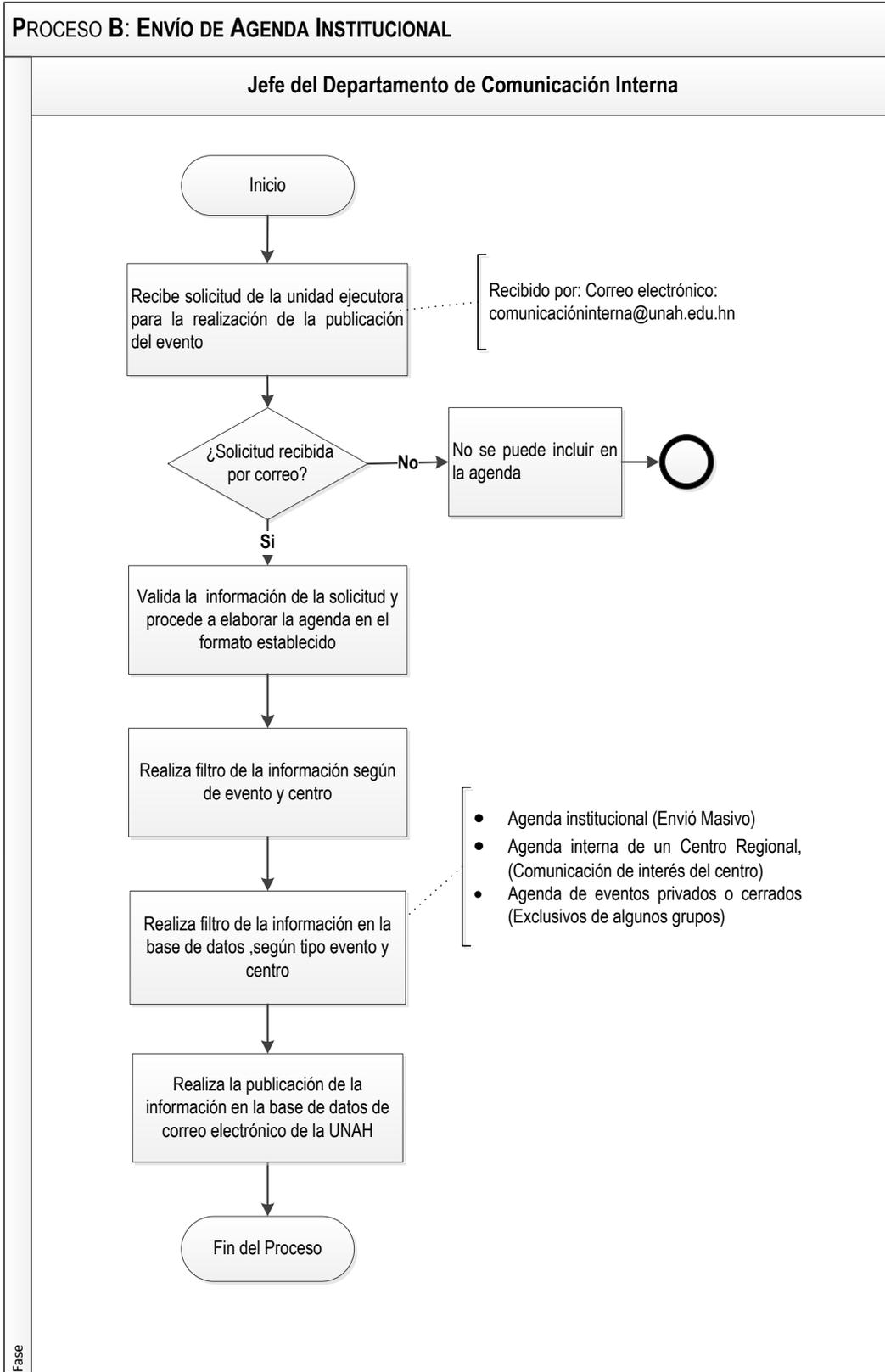
La distribución del contenido que se comparte en estos grupos está a cargo de la Unidad de Comunicación Interna, así como también del Director de Comunicación de la DIRCOM. Cabe destacar que este espacio de comunicación está configurado únicamente para el envío de información, es decir, es un canal unidireccional ya que el objetivo principal de su uso es mantener informados a los actores clave de una manera más directa y expedita. La atención de consultas o dudas que surgen de la información que se comparte en estos chats, se aborda de manera privada por el chat personal con los administradores.

ANEXOS

ANEXO 1 PROCESO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN



ANEXO 2 PROCESO ENVÍO DE AGENDA INSTITUCIONAL



ANEXO 3 PROCESO DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN PIZARRAS INFORMATIVAS

