



UNAH

UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE HONDURAS

POLÍTICA INTERNA

DEPARTAMENTO DE MULTIMEDIA

**DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN
ESTRATÉGICA**

Contenido

1. Propósito de la política
2. Objetivos Generales
3. Objetivos Específicos
4. Roles y Responsabilidades
5. Lineamientos Generales
6. Lineamientos específicos
 - a. Habilitación y registro de espacios digitales
 - b. Contenidos para espacios digitales
 - c. Monitoreo y análisis
 - d. Diseño de plan de comunicación digital
7. Anexos

Propósito de la Política

El propósito de la política interna del departamento de Multimedia de la Dirección de Comunicación Estratégica de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras es garantizar el desarrollo organizado y coordinado de la comunicación a través de los diferentes espacios digitales de uso institucional que permita el logro de los objetivos institucionales y faciliten la labor de las diferentes dependencias universitarias en esta materia.

Objetivos Generales

1. Mantener una presencia activa y profesional en los diferentes espacios digitales de uso institucional.
2. Construir y mantener una buena reputación digital de la institución.
3. Lograr que la comunicación digital dentro de la institución se desarrolle de manera organizada y coordinada.

Objetivos Específicos

1. Promover la habilitación de espacios digitales de uso institucional.
2. Mantener actualizados el portal web y las redes sociales de uso institucional con contenidos que permitan fidelizar con los públicos identificados.
3. Construir una comunidad virtual dinámica y activa que permita la retroalimentación de información para la toma de decisiones.
4. Promover el sentido de pertenencia y la identidad universitaria a través de espacios digitales de uso institucional.
5. Monitorear y analizar la reputación digital de la UNAH
6. Implementar los planes de gestión de crisis reputacional en espacios digitales de uso institucional.

Roles y Responsabilidades

1. Definición e implementación las políticas institucionales de comunicación digital y las guías de uso efectivo para espacios digitales de uso institucional
2. Dirección y coordinación de la comunicación a través de los espacios digitales de uso institucional.
3. Construcción, monitoreo y análisis de la reputación de la institución en internet.
4. Asesoramiento, orientación y acompañamiento a los enlaces de comunicación de las dependencias universitarias que gestionan espacios digitales de uso institucional.
5. Generación de material multimedia para difusión en los espacios digitales de uso institucional.
6. Habilitación y administración de cuentas en espacios digitales de uso institucional.
7. Diseño, adaptación e implementación de estrategias y acciones para espacios digitales de uso institucional.

Lineamientos Generales

1. El departamento de Multimedia, adscrito a la DIRCOM, es el encargado de la gestión de la comunicación en los diferentes espacios digitales para la comunicación institucional, a través del diseño e implementación de estrategias y acciones que permitan la difusión coordinada y eficiente de contenidos de carácter oficial, así como la generación de material multimedia que logre una fidelización activa de los públicos internos y externos identificados.
2. Todo proceso de comunicación digital de la institución estará sujeto a lo establecido en la Constitución de la República y ordenamiento jurídico vigente, la Ley Orgánica de la UNAH y sus reglamentos, así como los manuales aprobados por la DIRCOM.
3. La DIRCOM reconoce como Espacios Digitales para la Comunicación Institucional las cuentas en redes sociales, sitios web, blogs y vlogs, aplicaciones móviles, correo electrónico, videojuegos, podcasts y cualquier otra herramienta de naturaleza digital y con presencia en internet propiedad de la UNAH.
4. La habilitación de espacios digitales para la comunicación institucional contará con el acompañamiento y supervisión de la DIRCOM. Los derechos sobre estos espacios pertenecen a la UNAH y para obtener carácter oficial, deberán registrarse en el directorio institucional correspondiente.
5. Únicamente se difundirán contenidos de carácter oficial a través de los espacios digitales para la comunicación institucional. Los contenidos deben ser aprobados y autorizados por el titular de la DIRCOM, del departamento de Multimedia y/o de la dependencia universitaria, según el caso.
6. Se prohíbe la difusión de contenidos a través de espacios digitales para la comunicación institucional que atenten contra el honor, la propia imagen, la intimidad personal y familiar, que discriminen por motivo de sexo, raza, clase o cualquier otra lesiva a la dignidad humana, así como mensajes de odio y los relacionados al cyberbullying.

Asimismo, se prohíbe la promoción de contenidos pornográficos, sobre uso y consumo de drogas, estupefacientes, tabaco y bebidas alcohólicas, con fines político-partidarios y/o religiosos, de la competencia directa e indirecta de la institución y todo aquel que la DIRCOM considere que pueda poner en riesgo la imagen y reputación de la UNAH.

7. El rol de los administradores de los espacios digitales para la comunicación institucional estará sujeto a la normativa institucional,

siendo responsables de manera personal y directa de la gestión de la comunicación digital que realicen, con base a las funciones asignadas.

Los administradores no deberán actuar a título personal al momento de realizar publicaciones o participar en conversaciones de los usuarios dentro de los espacios digitales para la comunicación institucional a su cargo.

8. La relación con otras dependencias universitarias o terceros ajenos a la institución y sus representantes, para asuntos relacionados con la comunicación digital, se deberá formalizar y respaldar a través de oficios y/o correo electrónico institucional. No se deberá brindar acompañamiento de manera verbal o a través de comunicación por canales no oficiales.

Lineamientos Específicos

1. Habilitación y registro de espacios digitales para la comunicación institucional

- 1.1. El Departamento de Multimedia brindará el acompañamiento para la habilitación y registro de espacios digitales para la comunicación institucional únicamente mediante solicitud vía oficio con la autorización del titular de la dependencia universitaria con base al formulario aprobado por la DIRCOM. **(Ver anexo 1)**
- 1.2. Los espacios digitales para la comunicación institucional habilitados por las dependencias universitarias con anterioridad a la entrada en vigor de la presente política tendrán que realizar el proceso de registro correspondiente ante la DIRCOM para obtener el carácter oficial.
- 1.3. Se crea el Directorio de Espacios Digitales para la Comunicación Institucional que permita a la comunidad universitaria y público en general conocer sobre los espacios digitales de carácter oficial que disponen las diferentes dependencias universitarias en todos los niveles.
- 1.4. Las dependencias universitarias solo podrán designar como administrador principal de un espacio digital para la comunicación institucional a un empleado por acuerdo permanente. A falta de este, podrá designarse un empleado por contrato temporal o servicios profesionales. Este administrador servirá como enlace directo con la DIRCOM para gestión de la comunicación digital institucional.

Asimismo, la dependencia podrá designar administradores secundarios que cumplan con los criterios anteriores. A falta de estos, podrán designarse estudiantes que realizan práctica profesional o que

gozan de becas por desempeño siempre bajo la supervisión y responsabilidad del administrador principal.

- 1.5. Los administradores deberán adherirse a las normas y políticas de uso establecidas por cada una de las redes sociales donde se gestione una cuenta de la institución.
- 1.6. La habilitación de sitios web bajo el dominio **unah.edu.hn** deberá gestionarse ante la Dirección Ejecutiva de Gestión de Tecnología (DEGT). Una vez habilitado, se deberá realizar la comunicación a la DIRCOM para su debido registro.

2. Contenidos para espacios digitales de uso institucional

- 1.1. La DIRCOM, a través del departamento Multimedia, es la única instancia encargada de gestionar la comunicación digital a nombre de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), a través de las cuentas de redes sociales, portal web y demás espacios digitales de uso institucional disponibles.
- 1.2. El desarrollo y difusión de contenidos estarán enmarcados en las estrategias y campañas institucionales aprobadas por el titular de la DIRCOM, así como en los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional y en el **MCED**, considerando a su vez el contexto del quehacer universitario, el contenido y el formato a presentar, las tendencias actuales en comunicación digital y el impacto que tendrá en la reputación digital de la institución.
- 1.3. Todo contenido a difundir en los espacios digitales para la comunicación institucional deben contar con la autorización expresa del titular de la DIRCOM, del departamento Multimedia y/o de la dependencia solicitante, según el caso.

En el caso de las cuentas de redes sociales o portal web, cuando el contenido sea remitido por el administrador principal o enlace de comunicación identificado, se presumirá que cuenta con la autorización del titular correspondiente sin perjuicio de las responsabilidades individuales y directas que conlleva. Las solicitudes realizadas por estudiantes deberán contar con el respaldo del titular de la unidad académica en la cual se encuentran matriculados.

- 1.4. Podrán difundirse a través de las cuentas en redes sociales y portal web de la UNAH los contenidos de carácter oficial y de terceros relacionados con la institución, sobre eventos y actividades, avisos, comunicados, acuerdos de duelos, campañas institucionales, noticias

y artículos, sitios web debidamente identificados, documentos, entre otros; cumpliendo con los formatos establecidos en el MCED.

- 1.5. La solicitud de difusión de contenidos podrá realizarse vía oficio o vía correo electrónico a socialmedia@unah.edu.hn, adjuntando los materiales respectivos. En ambos casos, deberá detallarse qué es lo que se solicita, a través de qué espacio digital de uso institucional se desea difundir y el personal responsable de contacto.
- 1.6. Las solicitudes deberán realizarse por lo menos con una (1) semana de anticipación. Se exceptúan, las solicitudes con contenido de carácter urgente, como avisos, comunicados y acuerdos de duelo que se les brindará trámite de inmediato.

2. Monitoreo y análisis

- 2.1. El monitoreo y análisis de la reputación digital de la UNAH y sus dependencias en internet es un instrumento necesario para la gestión de la comunicación digital, con el fin de obtener retroalimentación de los públicos internos y externos para la toma de decisiones, así como identificar posibles amenazas que puedan ocasionar una crisis de reputación digital
- 2.2. El monitoreo consiste en la revisión, análisis y recopilación de contenidos generados en diferentes portales web y redes sociales que tengan relación con la institución y sus objetivos.
- 2.3. El departamento de Multimedia compartirá los resultados del monitoreo y bajo dos modalidades: alertas y reporte.

Las alertas comprenden la difusión de contenidos de alta relevancia para la institución las cuales se trasladarán de manera inmediata a través de las herramientas digitales definidas por la DIRCOM.

El reporte detallará los datos cuantitativos y cualitativos de los contenidos generados en diferentes portales web y redes sociales para la medición de la reputación digital de la UNAH.

Este reporte podrá ser diario, semanal, quincenal o mensual y será entregado al titular de la DIRCOM, del departamento Multimedia y/o de la dependencia universitaria, según el caso.

- 2.4. El monitoreo de la reputación digital de las diferentes dependencias universitarias será responsabilidad del administrador principal designado por la misma, quien podrá desarrollar esta labor bajo los

parámetros y procesos definidos en esta política y manuales aprobados por la DIRCOM.

- 2.5. Los administradores principales de las cuentas de redes sociales y portal web de las diferentes dependencias universitarias deberán presentar un reporte trimestral a la DIRCOM como parte del seguimiento a la gestión de la comunicación digital.

3. Diseño de plan de comunicación digital

- 1.1 La DIRCOM, a través del Departamento de Multimedia, será la encargada del diseño y ejecución de planes de comunicación digital a nivel institucional.
- 1.2 El Departamento de Multimedia brindará el acompañamiento en el diseño y ejecución de planes de comunicación digital a las diferentes dependencias universitarias.
- 1.3 Las campañas institucionales que incluyen en sus estrategias y acciones el uso de espacios digitales para la comunicación institucional contarán con el acompañamiento del departamento de Multimedia para su adaptación correspondiente.
- 1.4 Todo plan de comunicación digital deberá contar con los objetivos, estrategias, acciones, cronograma de ejecución, presupuesto, indicadores claves de desempeño, resultados esperados y sus anexos.
- 1.5 Finalizada la ejecución del plan de comunicación digital, se presentará un informe de resultados en un plazo de 10 días hábiles al titular de DIRCOM, del departamento de Multimedia y/o de la dependencia universitaria.

ANEXO 1. Formulario de Habilitación y Registro de Espacios Digitales de Uso Institucional

Unidad Solicitante:

Espacio Digital Solicitado:

Tipo de solicitud: Habilitación _____

Registro _____

Propósito de creación del espacio digital

Administradores Responsables

Administrador Principal

Nombre completo Contacto	Cargo
-----------------------------	-------

1. _____

Administradores Secundarios

Nombre Completo Contacto	Cargo	Rol / Función
-----------------------------	-------	---------------

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Fecha de Solicitud: _____

Firma del Solicitante