

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Nombre del Documento	Código	Original	Actualización
Política de Comunicación Interna y Externa	POL-MER-05	27-dic.-2011	12-nov.-2020

Objetivos:

- ✓ Definir el proceso de comunicación organizacional y estrategia para el fortalecimiento de la interacción e integración de los miembros de la Universidad Interamericana de Panamá (UIP).
- ✓ Fortalecer la cultura organizacional y valores a través de la comunicación interna y externa.

Alcance:

- ✓ Esta política y procedimiento es aplicable a los colaboradores, estudiantes, docentes y grupos de interés con los que la Universidad trabaja diariamente para la consecución de los objetivos institucionales.

Política de Comunicación Interna:

Las Políticas de Comunicación Interna definen la línea de comunicación e interacción eficaz entre los tres usuarios internos de la Universidad: Administrativos, docentes y estudiantes.

Medios de Comunicación Interna:

Entre los medios de comunicación interna que cuenta la Institución están:

- ✓ Cartas
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Comunicados Informativos
- ✓ Murales Informativos
- ✓ Boletines Informativos
- ✓ Materiales Publicitarios
- ✓ Revistas
- ✓ Folletos
- ✓ Panfletos
- ✓ Portal Estudiantil
- ✓ Mupis Físicos

Nombre del Documento	Código	Original	Actualización
Política de Comunicación Interna y Externa	POL-MER-05	27-dic.-2011	12-nov.-2020

Publicidad y Promoción en Medios de Comunicación Interna:

Todo documento producido desde un departamento y/o asignatura en específico, y cuyo fin sea la divulgación al resto de la comunidad universitaria, deberá tener el visto bueno de la Dirección de Mercadeo y Comunicación y de la Rectoría/Vicerrectoría, asegurando el cumplimiento de los parámetros establecidos para resguardar la Imagen Institucional.

Cada Facultad/Dirección deberá hacer uso del Manual de Marca y la línea grafica de la Institución, respetando los lineamientos e instructivos. La Dirección de Mercadeo y Comunicación compartirá, periódicamente o cuando fuera necesario, los parámetros de uso correcto de la marca UIP.

Para salvaguardar la imagen institucional, todo material de comunicación interna de la Institución deberá contener el logo de la Universidad Interamericana de Panamá. La Dirección de Mercadeo y Comunicación proveerá plantillas autorizadas de estos materiales para que cada área administrativa y/o académica elabore material impreso y/o virtual que requiera distribuir por los distintos canales de comunicación interna. La Dirección de Recursos Humanos podrá realizar sus propias plantillas y cuando lo crea conveniente solicitará a la Dirección de Mercadeo y Comunicación la elaboración de una plantilla nueva específica.

Correo Electrónico Institucional:

Para facilitar la correcta comunicación interna, los administrativos, docentes y estudiantes de la Universidad disponen de una cuenta de correo electrónico suministrada por la Dirección de Tecnología e Información; por lo que, esta es la herramienta de interacción entre los usuarios será de uso obligatorio para remitir toda información oficial sobre la institución. Cuando se requiera el envío de correos electrónicos masivos a los estudiantes se coordinará por medio del Departamento de Análisis y Planificación de Negocios.

El envío de correos electrónicos a los docentes estará a cargo de cada Facultad, Coordinación o Dirección Académica bajo la gestión de la Rectoría/Vicerrectoría. El envío de correos a los administrativos estará a cargo de la Dirección de Recursos Humanos.

Nombre del Documento	Código	Original	Actualización
Política de Comunicación Interna y Externa	POL-MER-05	27-dic.-2011	12-nov.-2020

Murales Informativos Institucionales:

Los murales informativos, ubicados estratégicamente en la Institución, se utilizarán para publicar afiches y volantes que refieran a eventos de interés académico para los estudiantes y docentes de la Universidad Interamericana de Panamá. Antes de publicar cualquiera información, la misma deberá contar con el visto bueno de la Rectoría/Vicerrectoría y la Dirección de Mercadeo y Comunicación de la Universidad.

Los murales deberán ser revisados periódicamente para asegurar la actualización y vigencia de la información divulgada, según la fecha de vencimiento del anuncio; esta responsabilidad estará a cargo de la Dirección de Mercadeo y Comunicación con el apoyo de La Rectoría/Vicerrectoría.

Comunicados, Boletines y/o Documentos Informativos:

Todo documento producido con el propósito de divulgar información institucional hacia la comunidad universitaria y administrativa debe ser emitido desde Rectoría, Vicerrectoría y/o cualquiera unidad académica o administrativa y debe contar con la aprobación de la Rectoría/Vicerrectoría, para asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos por la Institución.

Portal Estudiantil:

El Portal Estudiantil es un medio de comunicación que le permitirá a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y administrativos) interactuar entre ellos, con información relevante para los estudiantes sobre sus clases, materias, estados de cuenta, comunicación con sus docentes, enlaces directos a otras plataformas digitales y todo contenido importante que la Institución desea transmitir a sus estudiantes.

Toda información divulgada en el Portal Estudiantil es creada y divulgada desde la Dirección de Tecnología e Información, con previa coordinación con la Dirección de Finanzas, la Dirección de Admisiones y la Dirección de Mercadeo y Comunicación; y avalada por un Comité Ejecutivo, Rectoría y Vicerrectoría.

Nombre del Documento	Código	Original	Actualización
Política de Comunicación Interna y Externa	POL-MER-05	27-dic.-2011	12-nov.-2020

Política de Comunicación Externa:

Define la interacción de La Universidad Interamericana de Panamá y los grupos de interés externos, garantizando la proyección de una imagen favorable para la promoción de los servicios académicos.

Toda la comunicación externa estará bajo la responsabilidad directa de la Dirección de Mercadeo y Comunicación, la cual recibirá el visto bueno de la Dirección Ejecutiva, Rectora/Vicerrectora, según corresponda. La Dirección de Mercadeo y Comunicación se asegurará de contar con una comisión de corrección de estilo, para garantizar que el material que se produce está exento de errores ortográficos, de sintaxis y/o cualquier otro tipo de error.

Entre los canales de comunicación externa se encuentran los siguientes medios:

- ✓ Página Web
- ✓ Redes Sociales
- ✓ Chat Bot
- ✓ Prensa escrita impresa y/o Virtual
- ✓ Radio
- ✓ Televisión
- ✓ Otros Medios de Comunicación Digital

Publicidad, Promoción en Página Web y Redes Sociales:

Toda información divulgada, publicitada y promovida en la página web y las redes sociales de la Universidad Interamericana de Panamá estará bajo la responsabilidad de la Dirección de Mercadeo y Comunicación.

Todo contenido en estos medios de comunicación externo es previamente avalado y respaldado por las autoridades de las áreas académicas y administrativas de la Institución.

La página web y las redes sociales de Universidad Interamericana de Panamá son propias de la Institución y se mantendrán siendo canales de comunicación oficiales. Por tanto, ninguna área o unidad académica o administrativa creará una página web o red social independiente usando el nombre de UIP como usuario, dominio, perfil, imagen o contenido que no sea propio y oficial de UIP; cuyo objetivos serán salvar guardar la imagen institucional; evitar confusiones, errores o malos entendidos referentes a la Universidad; así como también, mantener una sola línea de comunicación para dirigirse e interactuar con la comunidad universitaria de UIP, prospectos y otros públicos de interés.

Nombre del Documento	Código	Original	Actualización
Política de Comunicación Interna y Externa	POL-MER-05	27-dic.-2011	12-nov.-2020

Chat Bot - Asistente Virtual:

El Chat Bot, asistente virtual, vinculado en la página web de Universidad Interamericana de Panamá es administrada por la Dirección de Tecnología e Información y atendida por la Dirección de Servicios de Atención Estudiantil y la Dirección de Admisiones.

Cualquier contenido publicitario o de promoción publicado en el chat bot debe ser previamente coordinado y avalado por la Dirección de Mercadeo y Comunicación.

Compromisos:

Para el cumplimiento de las Políticas, la Universidad Interamericana de Panamá se compromete a:

- ✓ Mantener informada, en todo momento, a la Dirección de Mercadeo y Comunicación de los procesos de cambio, consolidación de la cultura organizacional, clima, mejoramiento continuo y calidad. Esta comunicación permanente se garantizará desde los distintos órganos de gobierno de la Universidad.
- ✓ Instituir a la Dirección de Mercadeo y Comunicación como la responsable de publicar la información actualizada de políticas y reglamentos institucionales, garantizando que se ajustan con los parámetros de marca que estén vigentes y lo que se haya acordado en los distintos Comités Institucionales.

Principios:

- ✓ **Transparencia:**
Facilitar a los distintos grupos de interés el acceso a la información relevante de una manera equilibrada.
- ✓ **Claridad:**
La información que comunica la Universidad debe ser fácil de entender y de encontrar, escrita con un lenguaje claro y publicada de manera visible.
- ✓ **Oportunidad:**
La comunicación debe llegar en el momento preciso, cuando se necesite para los fines institucionales.

Nombre del Documento	Código	Original	Actualización
Política de Comunicación Interna y Externa	POL-MER-05	27-dic.-2011	12-nov.-2020

✓ **Relevancia:**

Emisión de mensajes claves, que sean de interés para cada grupo o audiencia de tal forma que no se sature a las personas con información que no le resulte de interés o que no esté adecuada para su nivel de interpretación.

✓ **Inclusión:**

El proceso de comunicación integra e incluye a los diferentes órganos de gobierno de la Universidad, así como a los grupos de interés.

RESPONSABILIDAD:

- La Rectoría/Vicerrectoría, Decanatos, y demás directivos de las dependencias académicas y administrativas serán responsables de implementar, monitorear y evaluar los procesos de comunicación en cada una de sus áreas para garantizar el cumplimiento de la política de comunicación interna y externa.
- La Dirección de Mercadeo, será la principal gestora de la política. Su implementación requerirá de la participación concertada de las dependencias de la Institución tales como el Comité Ejecutivo, Académico y/o de Gestión administrativa de la institución.
- Es responsabilidad del Comité Ejecutivo aprobar la comunicación externa que se debe difundir, así como su periodicidad y los canales o medios para tales fines.
- Las distintas dependencias académicas y administrativas serán responsables de compartir con sus equipos de trabajo la política para su fiel cumplimiento.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores, participar y acoger la presente política, así como comunicar sus opiniones y sugerencias en todo proceso.

Nombre del Documento	Código	Original	Actualización
Política de Comunicación Interna y Externa	POL-MER-05	27-dic.-2011	12-nov.-2020

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- a. Visión y Misión.
- b. Valores.
- c. Plan Estratégico.
- d. Objetivos de cada área.
- e. Políticas y procedimientos organizacionales.
- f. Políticas y objetivos de calidad.
- g. Manual de Protocolos para el Uso de los Canales y Medios de Información y Comunicación.
- h. Memoria Institucional.
- i. Hojas de Vida de los colaboradores.

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	27/12/2011	Emisión Original
2	07/01/2013	Emisión actualizada de firma, cambio de código y alcance
3	17/11/2015	Emisión actualizada de firma, cambio de código y alcance
4	17/11/2016	Emisión actualizada de firma, cambio de código y alcance
5	12/11/2020	Emisión actualizada en su contenido y en los dos firmantes

AUTORIZACIÓN:



Eneida López
Rectora



Julieta Guillén
Directora de Mercadeo
y Comunicación

Nombre del Documento	Código	Original	Actualización
Política de Comunicación Interna y Externa	POL-MER-05	27-dic.-2011	12-nov.-2020