

	COMUNICACIONES INTERNAS	Código	SAIC-UNAB-A-COM-P01
		Fecha Emisión	20-09-2023
		Versión	3
		Página	Página 1 de 10



COMUNICACIONES INTERNAS

EL PRESENTE DOCUMENTO HA SIDO DESARROLLADO PARA USO EXCLUSIVO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO QUIENES DEBERÁN MANTENER ESTRICTA RESERVA FRENTE A TERCEROS RESPECTO DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO, EN CONSECUENCIA, UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO, NO ASUME RESPONSABILIDADES RESPECTO DE SU USO INADECUADO Y/O POR PERSONAS NO AUTORIZADAS.

ÍNDICE O CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS	3
3. ROLES Y RESPONSABILIDADES	3
4. ELEMENTOS DE ENTRADA	3
5. PROCESO DE COMUNICACIONES INTERNAS	4
5.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES SUBPROCESO COMUNICACIONES INTERNAS.....	4
5.2 DIAGRAMA DE SUBPROCESO COMUNICACIONES INTERNAS	6
5.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES SUBPROCESO COMUNICACIÓN DE FACULTADES.....	7
5.4 DIAGRAMA DE SUBPROCESO COMUNICACIÓN DE FACULTAD.....	9
6. ELEMENTOS DE SALIDA	9
7. INDICADORES DEL PROCESO	10
8. REGISTROS	10
9. PROTOCOLIZACIÓN	10
10. CONTROL DE CAMBIOS	10

	COMUNICACIONES INTERNAS	Código	SAIC-UNAB-A-COM-P01
		Fecha Emisión	20-09-2023
		Versión	3
		Página	Página 3 de 10

1. OBJETIVOS

El procedimiento de Comunicaciones internas tiene por objetivo definir las etapas, los roles, las responsabilidades, las actividades y los registros asociados al Proceso de Comunicaciones Internas, considerando la gestión de comunicaciones internas de la Universidad ejecutadas por la Vicerrectoría de Comunicación Estratégica de acuerdo con el Plan de Comunicaciones Institucional.

2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS

El proceso tributa al macro-proceso de Comunicaciones y Marketing de carácter de apoyo en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad definido por la Universidad Andrés Bello.

Los grupos de interés implicados en el proceso corresponden a los Colaboradores, académicos y estudiantes

Este proceso tiene como alcance la gestión de comunicaciones internas desde la Generación del Plan hasta la Publicación de los contenidos.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Vicerrectoría de Comunicación Estratégica Dirección de Comunicaciones de Facultades y Unidades Estratégicas Dirección de Comunicaciones Institucionales y Prensa Vicerrectoría de Servicios Universitarios y Experiencia Estudiantil	Generar Plan de Comunicaciones Ejecutar Actividades Plan de Comunicaciones y generar planes de trabajo en unidades Gestionar Publicación de Contenidos Desarrollar Requerimientos puntuales
Unidades UNAB Rectoría Universidad Andrés Bello	Validar Plan de Comunicaciones (Rectoría) Solicitar Comunicación Interna puntual Validar Comunicaciones Coordinar actividades

4. ELEMENTOS DE ENTRADA

Documento	Origen	Tipo documento
Plan de Comunicaciones Internas	Plan Estratégico – Plan de comunicaciones Plan Estratégico	Registro

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	COMUNICACIONES INTERNAS	Código	SAIC-UNAB-A-COM-P01
		Fecha Emisión	20-09-2023
		Versión	3
		Página	Página 4 de 10

5. PROCESO DE COMUNICACIONES INTERNAS

5.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES SUBPROCESO COMUNICACIONES INTERNAS

1. *Generar Plan de Comunicaciones*

La Vicerrectoría de Comunicación Estratégica, de acuerdo con los Ejes Estratégicos del Plan Estratégico Institucional, deberá generar un Plan de Comunicaciones que tendrá como objetivo priorizar los contenidos y definir las herramientas para difundirlo en la comunidad. El objetivo del Plan de Comunicaciones es definir la programación de actividades a ejecutar, considerando Hitos Institucionales, principales aspectos a levantar para el año y toda la información Institucional, debidamente validada por el Rector.

Ese plan contempla las acciones a desarrollar hacia la comunidad interna y externa y, derivado de él, las distintas áreas de la VRCE establecen sus planes de trabajo prioritarios para el año en coordinación con las unidades relacionadas a la comunicación interna (RRHH, VRA, Rectoría, otras).

2. *Validar Plan de Comunicaciones y planes de trabajo con unidades*

La VRCE valida el plan de comunicaciones con Rectoría, así también, y a través de la Dirección de Comunicación Institucional y Prensa, valida los planes de trabajo derivados de él con cada una de las áreas involucradas (ej. Recursos Humanos, VRA, Dirección General de Desarrollo Estudiantil, etc).

3. *Ejecutar actividades Plan de Comunicaciones y planes de trabajo*

La VRCE, a través de sus 4 unidades, y de acuerdo con las directrices definidas en el Plan de Comunicaciones, deberá ejecutar las actividades en conjunto con las áreas involucradas. La Dirección de Comunicación Institucional y Prensa, dependiente de la VRCE, deberá validar los contenidos de comunicaciones con la Unidad correspondiente, de acuerdo con cada necesidad y coordinar con las distintas áreas involucradas, la difusión, entre ellas la dirección web y el área de producción y diseño, dependientes de la Vicerrectoría de Servicios Universitarios y Experiencia Estudiantil.

La difusión de las comunicaciones internas se realizará acorde a los grupos objetivo y los canales institucionales que abordan de mejor manera a cada público.

- De ahí que los canales de difusión son: Mailing segmentados
- Página web Intranet
- Facebook de comunicación con colaboradores App colaboradores, docentes y estudiantes Redes Sociales
- Intranet docentes
- Eventos e instancias de comunicación personal Neslwtter
- Otras plataformas de comunicación

4. Solicitar Comunicación Interna puntual

Las unidades UNAB podrán solicitar a la VRCE, a través de sus 4 unidades, el desarrollo de contenidos puntuales en cualquier etapa del año, de acuerdo con contingencias o necesidades. Las unidades deberán acordar con la VRCE la programación y contenidos y éstos deben contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos en el PEI y plan de comunicaciones.

5. Desarrollar Requerimiento

La VRCE deberá desarrollar el requerimiento especial de acuerdo con la programación y contenidos solicitados por las Unidades UNAB, procurando que estén en línea con los lineamientos institucionales establecidos en el Plan de Comunicaciones.

6. Validar Contenidos de Comunicaciones

Una vez desarrollado el contenido de parte de la VRCE, la unidad validará las comunicaciones solicitadas como requerimiento puntual y que requieran revisión especial.

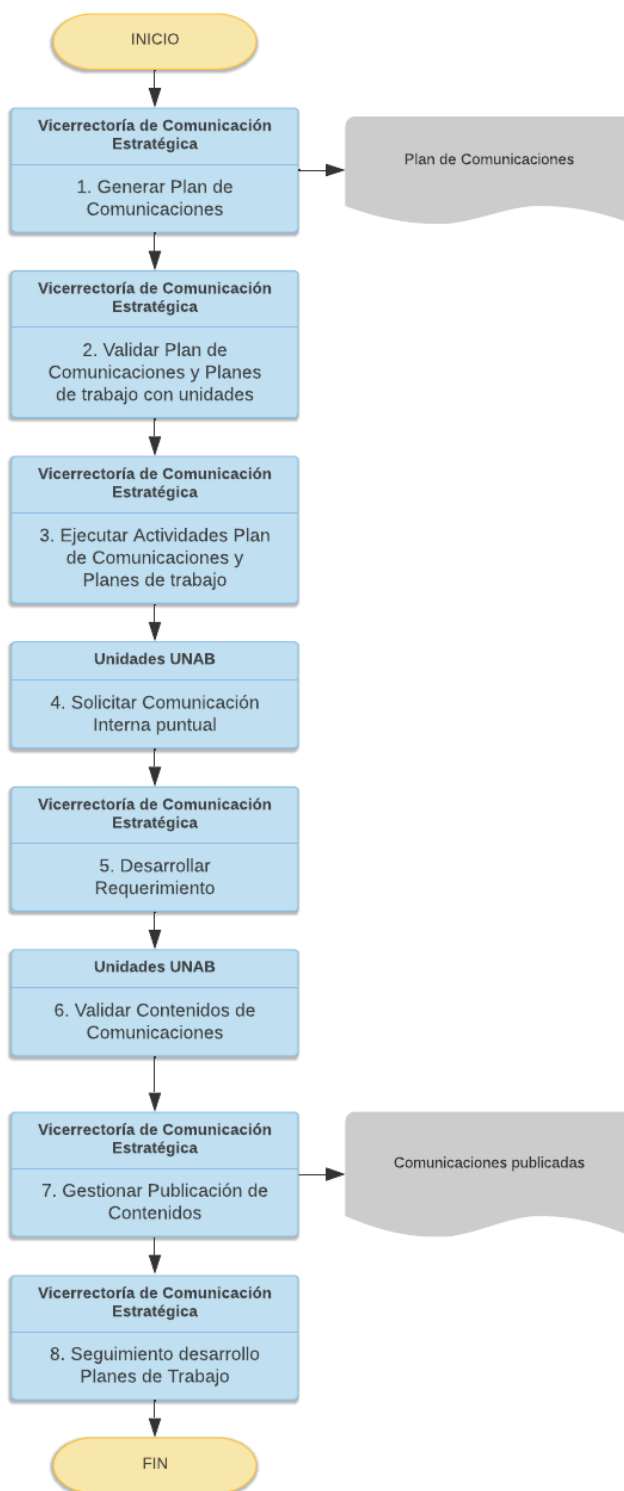
7. Gestionar Publicación de Contenidos

Dependiendo del contenido, la VRCE gestionará su publicación en los canales establecidos para hacer su correcta difusión (Noticias, Contenidos Intranet, Mailing). La VRCE validará la correcta publicación de los contenidos y el acceso a la información de parte de la Comunidad Universitaria.

8. Seguimiento desarrollo planes de trabajo

La VRCE, junto a las unidades correspondientes, irán desarrollando las acciones contempladas en los planes de trabajo, según corresponda. Se irá haciendo seguimiento de los resultados de dichas actividades a través de la retroalimentación de las áreas, reuniones semanales de coordinación interna de la VRCE y/o métricas derivadas de aquellas comunicaciones que lo permitan.

5.2 **DIAGRAMA DE SUBPROCESO COMUNICACIONES INTERNAS**



 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	COMUNICACIONES INTERNAS	Código	SAIC-UNAB-A-COM-P01
		Fecha Emisión	20-09-2023
		Versión	3
		Página	Página 7 de 10

5.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES SUBPROCESO COMUNICACIÓN DE FACULTADES

Derivado del Plan de Comunicaciones institucional -que se basa en el PEI, misión, visión y valores de la Universidad- cada Facultad genera sus planes estratégicos que son el marco de acción para las comunicaciones de cada una.

La comunicación y coordinación de las actividades provenientes de las Facultades se hace en coordinación con la VRCE, quien prioriza en base al Plan Anual de Comunicación, el que está alineado con el PEI vigente.

Coordinación acciones de difusión.

Cada Facultad genera instancias de coordinación periódicas con las áreas correspondientes de la VRCE para la coordinación de actividades y difusión de contenido relevante. Se establecen prioridades y se coordinan acciones específicas.

Para la elaboración de productos de difusión especiales, las Facultades y unidades, solicitan a la VRCE su coordinación y producción, lo que se analiza y se gestiona acorde a cada requerimiento.

Luego se desarrolla el contenido, valida con la unidad y difunde acorde al requerimiento.

Levantamiento requerimientos actualización sitios web.

Cada Facultad informa a la VRCE las actualizaciones o contenidos que se requiera subir al sitio web de cada una, de manera de tenerlo actualizado y que contenga todo o necesario para su normal operación.

La VRCE actualiza de manera periódica cifras, acreditaciones, testimonios, académicos o miembros del staff que aparecen en las webs de facultades, cambios en mallas y planes de estudio, etc. La información se levanta directamente de la Facultad o de sitio de Noticias y agenda relacionados a cada Facultad/carrera/tema.

Tras el levantamiento de la necesidad, la VRCE coordina la actualización o generación del contenido, lo valida con la Facultad y se sube al sitio (*ver en el punto siguiente el diagrama de actualización de sitios).

Levantamiento requerimiento eventos

1. Recepción de solicitud

Cada Facultad/carrera/unidad, llena una ficha y la envía a la Dirección de Comunicaciones de Facultades y Unidades Estratégicas, dependiente de la VRCE. La ficha contempla todos los requerimientos e información necesaria para la coordinación del evento correspondiente.

2. Conceptualización

La VRCE analiza el requerimiento y coordina con el área de Diseño la conceptualización del evento y diseño de las primeras piezas. Junto a ello se coordina con la unidad correspondiente para iniciarla producción, generar ideas, armar el esqueleto del evento y definir concretamente aspectos operativos y fechas.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	COMUNICACIONES INTERNAS	Código	SAIC-UNAB-A-COM-P01
		Fecha Emisión	20-09-2023
		Versión	3
		Página	Página 8 de 10

La propia VRCE también puede generar las fichas cuando el evento es impulsado de manera central aunque siempre en coordinación con la Facultad correspondiente.

3. Validación gráfica

Se coordina con el solicitante el visto bueno a la gráfica, en base a propuestas del área de diseño y VRCE, todo incluyendo las políticas de uso de marca institucional y de cada Facultad/unidad.

4. Creación cita en Outlook

A través de esta cita, se involucra a todas las unidades que tienen relación con el evento (fotografía, prensa, redes sociales, campus, etc)

5. Coordinación detalles y modalidad

Es el proceso de producción misma del evento.

6. Difusión

Se coordina dependiendo de las prioridades institucionales, tipo, modalidad e impacto del evento. Se utilizan los canales institucionales y/o medios externos.

7. Realización del evento

Grabación, toma de fotografías y cobertura de prensa, dependiendo del evento

8. Almacenamiento

Si el evento fue online o grabado, se sube al sitio de Youtube de la Universidad. Las fotografías son subidas al banco de imágenes institucional.

9. Cierre

Se comparten resultados, links de difusión y fotografías con el solicitante. Se hace un balance de cierre.

5.4 DIAGRAMA DE SUBPROCESO COMUNICACIÓN DE FACULTAD



6. ELEMENTOS DE SALIDA

Documento	Volumen
Comunicaciones Publicadas	1/comunicación

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	COMUNICACIONES INTERNAS	Código	SAIC-UNAB-A-COM-P01
		Fecha Emisión	20-09-2023
		Versión	3
		Página	Página 10 de 10

7. INDICADORES DEL PROCESO

- ✓ Cumplimiento Plan de Comunicación

8. REGISTROS

- ✓ Plan de Comunicaciones
- ✓ Comunicaciones publicadas

9. PROTOCOLIZACIÓN

Elaborado por:  Diego Baeza de la Hera <i>Director de Procesos</i> <i>Vicerrectoría Económica</i>	Revisado por:  Luis Aguilar Gallardo <i>Director del SAIC</i> <i>Vicerrectoría de</i> <i>Aseguramiento de la Calidad</i>	Autorizado por:  Carmen Gloria Jiménez <i>Bucarey</i> <i>Vicerrectora de</i> <i>Aseguramiento de la Calidad</i>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado	Descripción del Cambio
1	20-08-2020	Diego Baeza Catalina Orellana Claudia Chehade Ana María Pavez	Documento Inicial
2	15-10-2021	Diego Baeza Matías González	Revisión Procedimiento y Registros
3	20-09-2023	Luis Aguilar Paola Jarur Carolina Muela Bárbara Durán Macarena Gómez	Actualización procedimiento