



Universidad Nacional del Callao
Dirección General de Administración

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

RESOLUCION DIRECTORAL N°0113-2025-DIGA

Callao, 05 de febrero de 2025

LA DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:

VISTOS:

El Expediente N°2094493 sobre el proyecto de "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UNAC" presentada por la Unidad de Recursos Humanos.

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Informe N° 053-2024-URH de fecha 20.11.2024, la Unidad de Recursos Humanos remite a la Dirección General de Administración, la propuesta de Directiva para la Gestión de la Comunicación Interna en la Universidad Nacional del Callao, recomendando se gestione la tramitación para su aprobación.

Que, a través del Oficio N° 4306-2024-OPP de fecha 06.12.2024, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, señala que la propuesta de Directiva para la Gestión de la Comunicación Interna en la Universidad Nacional del Callao, no presenta observaciones y se encuentra dentro de la normatividad vigente, en ese sentido otorga opinión favorable en el marco de su competencia.

Que, con el Oficio N° 659-2024-OGC/R/UNAC de fecha 23.12.2024, la Oficina de Gestión de la Calidad se dirige a la Dirección General de Administración, formulando observaciones a la propuesta de directiva. En atención a ello, la Unidad de Recursos Humanos, a través del Oficio N° 023-2025-URH/UNAC de fecha 07.01.2025, informa que las observaciones han sido subsanadas y solicita se continúe el trámite correspondiente para su aprobación.

Que, mediante Oficio N° 019-2025-OGC/R/UNAC de fecha 09.01.2025, la Oficina de Gestión de la Calidad informa que, con las observaciones subsanadas, opina que la propuesta de directiva cumple con la normativa vigente, recomendando se continúe el trámite correspondiente para su aprobación.

Que, con el Proveído N° 043-2025-OAJ-UNAC de fecha 13.01.2025, la Oficina de Asesoría Jurídica, solicita autorización al Despacho Rectoral para emitir la opinión legal solicitada, la cual es otorgada con el Proveído N° 243-2025-SG-UNAC de fecha 14.01.2025.

Que, a través del Informe Legal N°019-2025-OAJ/UNAC de fecha 16.01.2025, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable para proceder con la aprobación del proyecto de "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UNAC" presentada por la Unidad de Recursos Humanos, mediante acto resolutivo de la Dirección General de Administración, indicando que, dicho proyecto cumple con los requisitos y con el procedimiento establecido en el Instructivo de Elaboración de Documentos y en el Procedimiento para la Aprobación, Control y Difusión de documentos en la UNAC, aprobado con Resolución N°218-2023-CU de fecha 03 de agosto de 2023.

Estando a lo fundamentado en el Expediente N°2094493, en el Informe N° 053-2024-URH de fecha 20.11.2024 elaborado por la Unidad de Recursos Humanos; en el Oficio N° 4306-2024-OPP de fecha 06.12.2024 emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; en el Oficio N° 019-2025-OGC/R/UNAC de fecha 09.01.2025 alcanzado por la Oficina de Gestión de la Calidad y en el Informe Legal N°019-2025-OAJ/UNAC de fecha 16.01.2025 emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y en uso de las atribuciones conferidas en el literal n) del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional del Callao;



Universidad Nacional del Callao
Dirección General de Administración

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

SE RESUELVE:

1. **APROBAR** la "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UNAC" presentada por la Unidad de Recursos Humanos, que forma parte integrante de la presente resolución.
2. **DISPONER** que la precitada Directiva es de obligatorio para todo el personal Docente y no Docente de las Dependencias Académicas y Administrativas de esta Casa Superior de Estudios.
3. **ENCARGAR** a la Unidad de Recursos Humanos a ejecutar las acciones conducentes al cumplimiento estricto de la "DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UNAC", informando a la Dirección General de Administración sobre las acciones ejecutadas.

Regístrese y comuníquese,


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

CPC. LUZMILA PAZOS PAZOS
Directora

LPP/afb
cc. Dependencias administrativas y académicas

Elaborado por:  Firmado digitalmente por: PEVES SOTO Laura Jissely FAU 20138705944 hard Motivo: Jefa de la Unidad de Recursos Humanos Fecha: 24/01/2025 15:46:10-0500	Aprobado por:  Firmado digitalmente por: PAZOS PAZOS Luzmila FAU 20138705944 hard Motivo: DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Fecha: 28/01/2025 16:52:15-0500
--	---

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



“Directiva para la Gestión de la Comunicación Interna en la UNAC”

Aprobado con Resolución Directoral N°113-2025-DIGA

CALLAO
2025

Revisado por:  Firmado digitalmente por: ALVARADO PERICHE Abel Gustavo FAU 20138705944 hard Motivo: Jefe de OPP Fecha: 24/01/2025 16:51:33-0500	Revisado por:  Firmado digitalmente por: BLAS SANCHE Yrene Zenaida FAU 20138705944 hard Motivo: DIRECTORA DE OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALI Fecha: 24/01/2025 14:15:57-0500	Revisado por:  Firmado digitalmente por: ÑIQUEN QUESQUEN Juan Manuel FAU 20138705944 hard Motivo: Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica Fecha: 24/01/2025 17:14:48-0500
---	---	--



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO NIVEL 01:

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES

DIRECTIVA

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
INTERNA EN LA UNAC

Código: A.GRH.05-DR-01

Versión: 01

Fecha: 24/01/2025

Página: 1 de 9

ALTA DIRECCIÓN

RECTORA : **Dra. ARCELIA OLGA ROJAS SALAZAR**

VICERRECTOR ACADÉMICO : **Dr. JORGE LUIS CAMAYO VIVANCO**

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN : **Dr. JUAN HERBER GRADOS GAMARRA**

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
	PROCESO NIVEL 01:	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNAC		
	Código: A.GRH.05-DR-01	Versión: 01	Fecha: 24/01/2025	Página: 2 de 9

CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
	PROCESO NIVEL 01:	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNAC		
	Código: A.GRH.05-DR-01	Versión: 01	Fecha: 24/01/2025	Página: 3 de 9

1. OBJETIVO

La presente Directiva tiene por objetivo establecer los lineamientos para la gestión de la comunicación interna en la Universidad Nacional del Callao, a fin de promover un adecuado flujo de comunicación al interior de su organización, fortaleciendo la identidad de los servidores civiles con la UNAC.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para todos los servidores civiles de la Universidad Nacional de Callao independientemente el régimen laboral en el que presta servicios.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú
- 3.2. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.3. Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
- 3.4. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, y sus modificatorias.
- 3.5. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH – “Normas para la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades Públicas”.
- 3.6. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

- 4.1. **Comunicación interna:** Procedimiento mediante el cual se transmite uno o varios mensajes que se quieran visualizar dentro de la UNAC y que están dirigidos a los/as servidores/as civiles que la integran, con la finalidad de promover una cultura de comunicación más efectiva que fortalezca el flujo de la información al interior de la entidad.
- 4.2. **Mensaje institucional:** Es lo que la UNAC quiere difundir entre sus servidores/as civiles a través de un canal interno de comunicación. Deberá ser conciso, claro, oportuno, de utilidad y generar interés. Además, deberá respetar y estar alineado a los objetivos institucionales.
- 4.3. **Canal interno de comunicación:** Es el medio a través del cual se transmiten los mensajes institucionales a los/as servidores/as civiles de la UNAC.
- 4.4. **Campaña de comunicación interna:** Es el conjunto de acciones que buscan posicionar un mensaje institucional al interior de la entidad de manera estratégica. Cada campaña propondrá las piezas gráficas y los canales más efectivos de acuerdo con el objetivo de comunicación.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO NIVEL 01:

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES

DIRECTIVA

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNAC

Código: A.GRH.05-DR-01

Versión: 01

Fecha: 24/01/2025

Página: 4 de 9

- 4.5. **Acción de comunicación interna:** Es el acto de difundir un mensaje que tiene como objetivo motivar y generar una respuesta y/o interacción en el público interno.
- 4.6. **Servidores/as civiles:** Persona (hombre o mujer) que presta servicios para la UNAC bajo cualquier régimen laboral.
- 4.7. **UNAC:** Universidad Nacional del Callao.
- 4.8. **URH:** Unidad de Recursos Humanos.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. **Temas de comunicación interna:** La comunicación interna debe hacer referencia a los temas que involucran a la UNAC y que requieran ser de conocimiento de los servidores civiles, tales como actividades internas (charlas, talleres y/o capacitaciones), disposiciones internas de carácter institucional (reglamentos, directivas, lineamientos), políticas institucionales, plataformas digitales institucionales, entre otros.
- 5.2. **Conceptualización de la comunicación:** La comunicación interna en la UNAC debe proponer una conceptualización creativa de acciones y uso de medios internos innovadores que ayuden a visualizar mejor los mensajes claves y contribuyan a generar un impacto de mayor alcance al interior de la institución.
- 5.3. **Piezas de comunicación interna:** Las piezas de comunicación interna de la UNAC deben utilizar un lenguaje amigable, claro y sencillo de entender, con un tono de comunicación positivo y motivador, que contribuya a fortalecer en los/as servidores/as civiles el sentido de pertenencia hacia la institución.
- 5.4. **Costos de la comunicación interna:** Los costos que generen las campañas o acciones de comunicación interna, serán asumidos por el presupuesto asignado a cada unidad de organización de la UNAC.
- 5.5. **Uso de lenguaje inclusivo:** Se debe adoptar el lenguaje inclusivo en la emisión de los mensajes (eligiendo el uso de nombres colectivos para hacer referencia tanto a mujeres como a hombres), observando la “Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras, no existo”, aprobada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DE FUNCIONAMIENTO

- 6.1. **Plan de comunicación interna:**
 - 6.1.1. Es el instrumento a través del cual se realiza el proceso de comunicación interna.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO NIVEL 01:

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES

DIRECTIVA

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNAC

Código: A.GRH.05-DR-01

Versión: 01

Fecha: 24/01/2025

Página: 5 de 9

6.1.2. Para tal fin, la Unidad de Recursos Humanos solicita a las unidades de organización de la UNAC la relación de actos de comunicación interna que desean realizar, remitiendo la siguiente información:

- a) *Nombre de la comunicación:* Asignar un nombre claro que denote la información que se quiere transmitir.
- b) *Objetivo de la comunicación:* Precisar el objetivo que se desea alcanzar con la comunicación.
- c) *Emisor:* Definir la unidad de organización de donde proviene el mensaje.
- d) *Audiencia:* Definir a quién irá dirigido el mensaje.
- e) *Mensaje:* Identificar lo que se quiere decir a través de ideas clave que permitan desarrollar la comunicación.
- f) *Canal:* Definir a través de que canal o canales se transmitirá la comunicación.
- g) *Frecuencia:* Definir la fecha y/o periodicidad con la que se enviará la comunicación.

6.1.3. La Unidad de Recursos Humanos elabora el Plan de Comunicación Interna de la UNAC, usando como insumo la información remitida por las unidades de organización, según lo detallado en el numeral precedente de la presente Directiva.

6.1.4. Para tal fin, se debe tener en consideración el Formato de Plan de Comunicación Interna de la UNAC contemplado en el Anexo N° 1 de la presente Directiva.

6.2. Propuesta de comunicación interna:

6.2.1. Las unidades de organización de la UNAC que requieran desarrollar acciones de comunicación interna adicionales a los contemplados en el Plan de Comunicación Interna deben remitir su propuesta a la URH, debidamente sustentada.

6.2.2. Se realiza vía documento o correo electrónico institucional, señalando: el nombre de la actividad, la finalidad, la información que se busca destacar, el público objetivo y un cronograma de trabajo.

6.2.3. La propuesta de comunicación interna debe ser presentada ante la URH quince (15) días calendario previos a su difusión.

6.3. Campaña de comunicación interna:

6.3.1. La URH es la encargada de dirigir y promover campañas de comunicación interna, bajo criterios de creatividad, innovación y asertividad.

6.3.2. Se realiza a solicitud de la unidad de organización de la UNAC.

6.3.3. La campaña de comunicación interna debe contener los siguientes aspectos:

- a) Las acciones de comunicación.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO NIVEL 01:

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES

DIRECTIVA

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNAC

Código: A.GRH.05-DR-01

Versión: 01

Fecha: 24/01/2025

Página: 6 de 9

b) El uso de canales internos.

c) El cronograma de difusión.

6.3.4. La unidad de organización de la UNAC solicitante, debe validar la propuesta de campaña de comunicación interna, a través de documento o vía correo electrónico institucional.

6.3.5. Dada la validación, la URH presenta dicha propuesta ante la Dirección General de Administración para su respectiva aprobación, previa difusión.

6.3.6. La URH entrega el diseño final de las piezas gráficas aprobadas a la unidad de organización de la UNAC solicitante, quien será la responsable de gestionar su correcta difusión en coordinación con la URH.

6.4. Canales internos de comunicación:

Los canales internos de comunicación para llevar a cabo las comunicaciones internas en la UNAC son:

6.4.1. Correo electrónico institucional: Herramienta de comunicación digital de uso frecuente, que permite enviar y recibir información de manera concisa e inmediata.

6.4.2. Intranet: Plataforma virtual interna, a través de la cual se puede publicar información de las unidades de organización de la UNAC.

6.4.3. Fondo de pantalla: Imagen sobre la cual se sitúan los íconos del escritorio de la computadora y donde se puede incorporar un mensaje breve. Es visible en las computadoras de la UNAC, así como a través del acceso remoto.

6.4.4. Porta afiches: Soporte de acrílico que permite la difusión de afiches con información institucional. Se encuentra en distintos ambientes de la sede de la UNAC.

6.4.5. Otros canales alternativos: Chat institucional, banners, carteles, entre otros.

6.5. Difusión a través de correo masivo:

6.5.1. Para la difusión de piezas a través del correo electrónico masivo, se recomienda considerar una diferencia de tres (3) horas entre sí, salvo casos excepcionales de carácter urgente.

6.5.2. Esto permitirá llevar un orden en la comunicación interna, evitando la sobrecarga de información en los correos institucionales, teniendo en consideración que ello puede reducir la recordación de los mensajes internos que se busca reforzar y/o posicionar en los/as servidores/as civiles.

6.6. Difusión de material institucional:

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		
	PROCESO NIVEL 01:	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	
	DIRECTIVA	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNAC	
	Código: A.GRH.05-DR-01	Versión: 01	Fecha: 24/01/2025 Página: 7 de 9

6.6.1. materiales institucionales impresos que requieran difusión dentro de las instalaciones de la UNAC deberán ser previamente aprobada y autorizada por el Rectorado.

6.7. Encuesta de percepción:

6.7.1. La URH evalúa, de ser necesario, la percepción del público interno respecto a los mensajes y canales utilizados en una campaña de comunicación interna.

6.7.2. Dicha evaluación se realiza a través de la aplicación de una encuesta (físico o digital) dirigida a las distintas unidades de organización de la UNAC.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Del Rectorado: El Rector de la UNAC tiene las siguientes responsabilidades:

7.1.1. Aprobar y autorizar la difusión del material institucional impreso a comunicar de forma interna en la UNAC.

7.2. De la URH: El Jefe de la URH de la UNAC tiene las siguientes responsabilidades

7.2.1. Gestionar y aprobar las campañas de comunicación interna.

7.2.2. Difundir a los servidores civiles de la UNAC el cumplimiento de las normas de comunicación interna establecidas en la presente Directiva.

7.2.3. Informar a la Dirección General de Administración de forma semestral, sobre las campañas de comunicación interna efectuadas.

7.2.4. Atender las consultas sobre la aplicación de la presente Directiva.

7.3. De las unidades de organización: El Jefe, Director de las unidades de organización o decanos de la UNAC tiene las siguientes responsabilidades:

7.3.1. Cumplir las disposiciones contempladas en la presente Directiva.

7.3.2. Hacer cumplir a los/as servidores/as civiles a su cargo las normas sobre comunicación interna.

7.3.3. Remitir a la URH dentro de los plazos establecidos, las acciones o campañas de comunicación interna que soliciten.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

8.1. La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su aprobación.

8.2. Toda comunicación interna debe respetar y/o estar alineada al Código de Ética de la Función Pública. No debe contener propaganda política, ni atentar la integridad de algún ciudadano y/o servidores/as civiles de la UNAC.

8.3. Los aspectos no contemplados en la presente Directiva serán resueltos por la URH.

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		
	PROCESO NIVEL 01:	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	
	DIRECTIVA	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNAC	
	Código: A.GRH.05-DR-01	Versión: 01	Fecha: 24/01/2025 Página: 8 de 9

9. ANEXOS

9.1. Anexo N°1: Formato de Plan de Comunicación Interna de la UNAC



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO NIVEL 01:

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES

DIRECTIVA

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNAC

Código: A.GRH.05-DR-01

Versión: 01

Fecha: 24/01/2025

Página: 9 de 9

Anexo N° 1: FORMATO DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UNAC

Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
Nombre 1	Objetivo 1.1 Objetivo 1.2	Emisor 1	Audiencia 1.1 Audiencia 1.2 Audiencia 1.3	Mensaje 1.1 Mensaje 1.2	Canal 1	Frecuencia 1
Nombre 2	Objetivo 2.1 Objetivo 2.2	Emisor 2	Audiencia 2.1 Audiencia 2.2 Audiencia 2.3	Mensaje 2.1 Mensaje 2.2	Canal 2	Frecuencia 2
....						