



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y responsabilidades que rigen el proceso de comunicaciones dirigidas hacia miembros de la Comunidad UPC: alumnos y docentes de todas las unidades académicas, apoderados, colaboradores y egresados.

2. ALCANCE

Aplica a todos los colaboradores o áreas que requieran ejecutar acciones y campañas de comunicación masiva dirigidas hacia alumnos y docentes de todas las unidades académicas, apoderados, colaboradores y egresados.

En referencia al proceso de comunicación, este documento no aplica para los siguientes casos, siempre y cuando el contenido sea de carácter académico:

- a) Comunicaciones vía correo electrónico por parte de los Decanos (envíos a alumnos y/o docentes de sus respectivas facultades).
- b) Comunicaciones vía correo electrónico por parte los Directores de Carrera (envíos a alumnos y/o docentes de sus respectivas Carreras).
- c) Comunicaciones vía correo electrónico por parte profesores a tiempo parcial y tiempo completo y/o asistentes de carreras o Facultades (envíos a alumnos de sus respectivas secciones a cargo y envíos a otros profesores).
- d) Comunicaciones vía correo electrónico por parte de Recursos Humanos y Comunicaciones a colaboradores. Para estos casos, revisar la **GCI-C&I-I-08** Comunicaciones a colaboradores a través de la plataforma Conéctate, buzón de correo electrónico Conéctate y boletín Conéctate y Entérate.

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- a. **GCI-C&I-P-02** Proceso de planificación de comunicación masiva dirigida a alumnos, apoderados, docentes, administrativos y egresados.
- b. **GCI-C&I-P-03** Comunicaciones a alumnos, apoderados y profesores vía correo electrónico, mailing físico, SMS y notificaciones vía aplicaciones móviles.
- c. **GCI-C&I-I-01** Comunicaciones a alumnos a través del portal MI UPC.
- d. **GCI-C&I-I-02** Comunicación institucional para alumnos y docentes a través del Aula Virtual.
- e. **GCI-C&I-I-03** Comunicaciones a alumnos a través del boletín UPC al Día.
- f. **GCI-C&I-I-04** Comunicaciones a alumnos y profesores vía televisores en cafeterías.
- g. **GCI-C&I-I-05** Comunicaciones a alumnos y profesores a través de wallpapers y screensavers.
- h. **GCI-C&I-I-06** Comunicaciones a alumnos, profesores y egresados a través de piezas físicas: brochures, dípticos, trípticos, afiches, flyers y otros.
- i. **GCI-C&I-I-07** Comunicaciones a alumnos, profesores y egresados a través de la intervención de espacios físicos.

4. DEFINICIONES

4.1. Comunicación masiva: Todo aquel mensaje enviado por vía digital (correo electrónico, mailing físico, SMS o notificación vía aplicaciones móviles, etc) o física que se dirige a un grupo de público interno amplio, usualmente predefinido por una base de datos expuesta en una lista de distribución o una lista de marketing.

Revisado por: Rodrigo Valencia Gerente de Comunicaciones V°B°	Aprobado por: María Isabel Manzanares Directora de Comunicaciones e Imagen Institucional V°B°	Fecha: 23/11/2018
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		



4.2. Brief: Documento que, de forma mandatoria, describe la necesidad del proyecto, de qué se trata la campaña, la sustentación de su relevancia para la UPC, los objetivos, los mensajes clave, así como la propuesta de piezas que se requieren y el detalle del presupuesto con el que se cuenta. Además, debe contar con las aprobaciones Gerente y Director del Área antes de la presentación al área de Comunicaciones.

4.3. Campaña de comunicación: Está conformada por un conjunto de acciones de comunicación a través de canales (digitales y/o físicos) y dirigida a diferentes públicos objetivos para comunicar un procedimiento, un servicio, una plataforma o una actividad de impacto para la institución.

4.4. Comunicación masiva: Todo aquel mensaje enviado por correo electrónico, mailing físico, SMS u otros medios, que se dirige a un grupo de público interno amplio, usualmente predefinido por una base de datos expuesta en una lista de distribución o una lista de marketing.

4.5. Comunidad UPC: Conjunto de públicos o stakeholders vinculados a la UPC (alumnos y docentes de todas las unidades académicas, apoderados, colaboradores y egresados).

5. POLÍTICAS DEL USUARIO

- Todo colaborador o área que requiera ejecutar acciones y campañas de comunicación dirigidas hacia alumnos y docentes de todas las unidades académicas, apoderados, colaboradores y egresados tiene como responsabilidades:
 - Conocer el procedimiento que detalla el proceso de planificación de comunicación masiva dirigida a alumnos, apoderados, docentes, colaboradores y egresados (Consultar: **GCI-C&I-P-02**).
 - Conocer los procedimientos que se deriven luego del proceso de planificación descrito en el punto anterior. Estos procedimientos se encuentran detallados en el numeral 3 de esta política (Documentos a Consultar).
 - Cumplir con los requisitos, plazos y acciones estipulados en los procedimientos y con los responsables indicados en los mismos documentos.
 - Tener en cuenta que **todas las acciones o campañas de comunicación requieren la elaboración de un brief** por parte del usuario solicitante. **Solamente si se tratara de una comunicación que implica un único mensaje y uno o dos envíos** (primer envío y recordatorio) vía correo electrónico, mailing físico (carta), SMS o WhatsApp, **no será necesario elaborar un brief**.
 - Contactar al responsable pertinente del área de Comunicaciones, de acuerdo al público al que se dirija el mensaje a comunicar (consultar Anexo 1: GCI-C&I-E-02 División de responsabilidades en el área de Comunicaciones), antes de realizar cualquier acción o envío de comunicaciones.
 - Conocer los elementos de la identidad visual UPC y hacer uso correcto de ellos de acuerdo al manual de marca (consultar Anexo 2: GCI-C&I-E-01 Brandbook UPC).

Revisado por: Rodrigo Valencia Gerente de Comunicaciones V°B°	Aprobado por: María Isabel Manzanares Directora de Comunicaciones e Imagen Institucional V°B°	Fecha: 23/11/2018
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		



6. POLÍTICAS PARA DUEÑO DE PROCESO

- El área de Comunicaciones administra y gestiona la comunicación de la Universidad dirigida hacia los miembros de la Comunidad UPC: alumnos y docentes de las tres unidades académicas, apoderados, colaboradores y egresados.
- El área de Comunicaciones tiene la responsabilidad de velar para que los contenidos, piezas, proyectos y campañas de comunicación se publiquen o ejecuten manteniendo el estilo, los estándares de identidad visual y las pautas protocolares estipuladas por la institución. Esto se realiza con el fin de construir y mantener una buena reputación para la UPC, reforzando la tangibilización de su propuesta de valor y desarrollando el sentimiento de orgullo en los stakeholders internos claves, en línea con los objetivos corporativos.
- En referencia a la comunicación dirigida a los miembros de la Comunidad UPC, el área de Comunicaciones tiene como responsabilidades:
 - Establecer una normativa general para los procesos y actividades de comunicación así como el seguimiento de su ejecución.
 - Promover en la organización una cultura de compartir información relevante sobre logros y noticias para su difusión a todos los stakeholders (alumnos, profesores, padres de familia, colaboradores y egresados).
 - Centralizar la información de los eventos y noticias de las áreas académicas y de servicios.
 - Desarrollar protocolos de comunicación interna ante crisis y eventualidades.
 - Desarrollar y gestionar los medios de comunicación al interior de la UPC para fortalecer relación con cada público y tangibilizar a través de ellos la propuesta de valor de la Universidad, reforzando los pilares de exigencia, innovación e internacionalidad.

7. ANEXOS

Anexo 1:

GCI-C&I-E-02 División de responsabilidades en el área de Comunicaciones.

Anexo 2:

GCI-C&I-E-01 Brandbook UPC.

Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Rodrigo Valencia Gerente de Comunicaciones	María Isabel Manzanares Directora de Comunicaciones e Imagen Institucional	23/11/2018

Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Rodrigo Valencia Gerente de Comunicaciones V°B°	María Isabel Manzanares Directora de Comunicaciones e Imagen Institucional V°B°	23/11/2018



Anexo 1

GCI-C&I-E-02

División de responsabilidades en el área de Comunicaciones

Público o tema	Responsable	Datos de contacto
- Pregrado - Apoderados - Servicios	Gianmarco Carbonero Coordinador de Comunicaciones	Email: gianmarco.carbonero@upc.pe
- EPE - Postgrado	Katia Pango Coordinador de Comunicaciones	Email: katia.pango@upc.pe
- Docentes - Colaboradores - Egresados	Claudia Caceres Asistente de Comunicaciones	Email: claudia.caceres@upc.pe
- Servicios audiovisuales	Jose La Cruz Coordinador de Servicios Audiovisuales	Email: jose.lacruz@upc.pe

Revisado por: Rodrigo Valencia Gerente de Comunicaciones V°B°	Aprobado por: María Isabel Manzanares Directora de Comunicaciones e Imagen Institucional V°B°	Fecha: 23/11/2018
--	--	---------------------------------



Anexo 2

**GCI-C&I-E-01
Brandbook UPC**

El manual de marca de la UPC se encuentra publicado en modalidad online en la siguiente dirección: <http://brandingmanual.com/brandupc/>

Si bien el conocimiento de este manual es responsabilidad de todo usuario que desee realizar acciones o campañas de comunicación dirigidas a miembros de la Comunidad UPC, la aprobación de las piezas gráficas estará a cargo del área de Comunicaciones, de acuerdo a lo estipulado en los procedimientos detallados en el numeral 3 de esta política.

Revisado por: Rodrigo Valencia Gerente de Comunicaciones V°B°	Aprobado por: María Isabel Manzanares Directora de Comunicaciones e Imagen Institucional V°B°	Fecha: 23/11/2018
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		