



## PROGRAMA DE DESARROLLO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

### 1. Introducción

La Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo se ha destacado por ser una gran institución que, gracias al constante esfuerzo de su comunidad, se ha convertido en un referente estatal, nacional e internacional. El reflejo de los valores, la identidad institucional, la difusión del quehacer universitario y la contribución al desarrollo integral de la comunidad universitaria son factores clave en la comunicación institucional.

Con base en las atribuciones establecidas en el Estatuto General para la dirección general de Comunicación Social compete dar cumplimiento a los artículos 105 y 106 y a las fracciones de la I., a la X. Al realizar un análisis de desempeño respecto al artículo 105 se puede mencionar que se llevó a cabo de manera satisfactoria en virtud de que lo que describe esta detallado como objetivo general en el Programa Institucional de Comunicación que fue el pilar de nuestra actividad en el periodo rectoral 2018-2023. Este programa contenía objetivos estratégicos, estrategias de comunicación, indicadores y metas a corto, mediano y largo plazo con fechas de compromiso de cada una de las dependencias que formaban parte de esta dirección general y alineados a los subprogramas definidos en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) vigente. Estas metas que fueron medibles, se podría concluir que se cumplieron de manera general a un 85%, debido a las variables que intervinieron para su desarrollo o porque fueron ambiciosas y no viables.

Sin embargo, es menester hacer una pausa y revalorar si dichos indicadores en verdad formaban parte de una evaluación crítica, periódica y real de la comunicación institucional. Lo cierto es que, para reformular una dirección general de comunicación social de la universidad, es necesario realizar un análisis detallado de la situación actual, definir objetivos y estrategias, diseñar un plan de acción, definir indicadores de éxito, implementar el plan de acción, y realizar una evaluación y ajuste periódico. Todo esto tiene que estar alineado con la misión y visión de la universidad, y con el objetivo de mejorar la comunicación y la imagen de la institución.

Es importante resaltar que, en la actualidad, la comunicación organizacional tiende a la innovación. Sus líneas de acción principales versan en la practicidad, transmisión de los mensajes deseados de manera óptima, claridad y consistencia; además de tener la

Torres de Rectoría 4º piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx





capacidad de resolver conflictos e incentivar y prevenir cualquier posible problemática que pudiese abrumar al ambiente institucional.

Es así como en el presente documento se proyecta un Plan de Desarrollo de Comunicación Institucional como instrumento que permitirá ejecutar líneas de acción en diversas actividades que contemplan las funciones sustantivas y adjetivas de la UAEH alineadas a los ejes, políticas y objetivos institucionales.

## 2. Justificación

Nuestro compromiso con la comunidad universitaria y sociedad en general debe de estar orientado a la promoción de una mejora en la transmisión y responsabilidad del cómo impulsamos una mejor proyección de nuestra Universidad.

La necesidad de una reformulación integral de la comunicación institucional bajo la óptica de la diversidad de públicos internos y externos advierte un replanteamiento, optimización y transformación de esquemas de trabajo y resultados. La comunicación institucional debe procurar la armonía entre la imagen real de la UAEH y la imagen que se comunica; es decir, el establecimiento de una política eficiente de comunicación es imperante.

### 2.1 Fundamentación Social

Basado en los esquemas de mensajes claros, dirigidos, oportunos e inclusivos para mantener informada a la comunidad universitarios y a la sociedad en general, es relevante considerar los siguientes grupos de interés:

#### A. Internos:

- a. Alumnado
- b. Personal
- c. Funcionariado

#### B. Externos:

- a. Aspirantes
- b. Egresados
- c. Personas jubiladas
- d. Padres y madres de familia
- e. Medios de comunicación
- f. Sectores educativos, económicos, sociales y de gobierno
- g. Sociedad en general

Torres de Rectoría 4° piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx





Bajo dichas premisas, la comunicación institucional forma parte estratégica de una institución. Un componente adecuado para la ejecución de políticas en materia de comunicación es la perfilación de las comunicaciones como el soporte para que la Universidad pueda impulsar el desarrollo de la sociedad, para que articule su compromiso con la comunidad y sociedad, para que sea pertinente y viable la circulación del conocimiento y de la información.

Hoy más que nunca es urgente incorporar a la comunicación como un elemento clave de apoyo para cumplir a cabalidad la misión que tiene la institución como formadora de profesionales y catalizadora en los procesos sociales.

## 2.2 Fundamentación Institucional

El término “comunicación”, permite construir relaciones en un contexto sociocultural, y principalmente organizacional. Un esquema ideal de comunicación institucional parte del posicionamiento de la imagen y sentido de pertenencia institucional, mismo que se caracteriza por su congruencia, pertinencia, inclusión y proactividad.

El aprovechamiento de medios de comunicación existentes en la Universidad no ha sido del todo óptimo; lo mismo sucede con la articulación y regulación de acciones de manera transversal para lograr una ampliación del alcance de la comunicación.

En los últimos años, el proceso de evaluaciones, auditorías y señalamientos han desprendido situaciones identificadas como susceptibles de mejora para permitir que la comunicación interna y externa pueda convertirse en un componente estratégico que no solo busque difundir logros y actividades institucionales; más bien, que sea un motor para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de los miembros de la comunidad universitaria de manera participativa y proactiva.

## 3. Plan de acción a corto plazo

El plan de acción a corto plazo de la Dirección General de Comunicación Social se configura como un marco de referencia común para el desarrollo coordinado de acciones estratégicas con un enfoque de comunicación institucional mediante dos grandes ejes estratégicos: comunicación interna y comunicación externa.

A través del análisis ya realizado y con las líneas de acción de reformulación mediante los cuestionamientos ¿Qué queremos lograr con la reformulación? ¿Quiero mejorar la comunicación interna? ¿Mejorar la presencia en las redes sociales? ¿Mejorar la visibilidad de la universidad en general? ¿Atraer a más estudiantes?; es menester implementar el plan de acción a corto plazo desde un punto de vista funcional a través de los siguientes ejes rectores:

Torres de Rectoría 4° piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx

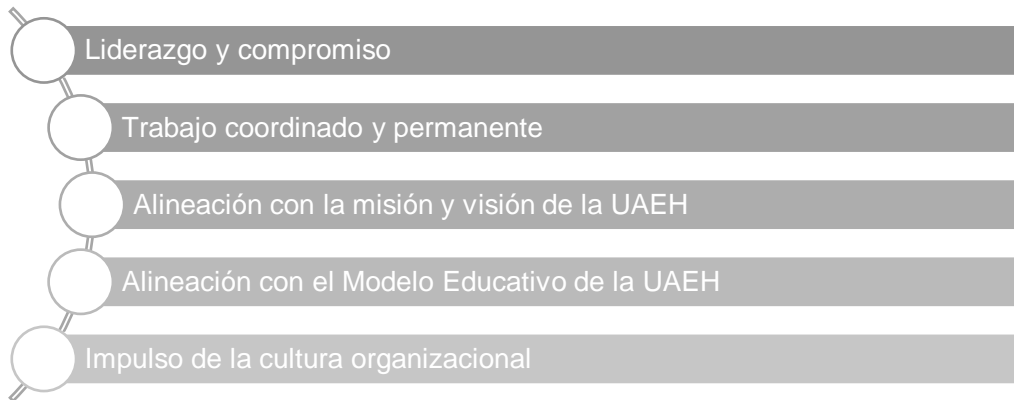




UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

**Dirección General de Comunicación Social**

Office of Communications



De esta forma, se establecen las siguientes líneas estratégicas bajo los enfoques de la comunicación institucional:

## COMUNICACIÓN INTERNA

### LÍNEA 1. FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE COMUNICACIÓN Y SENTIDO DE IDENTIDAD Y PERTENENCIA

#### Estrategias

- Unificación de criterios de comunicación
- Priorización de acciones en materia de difusión de contenidos
- Desarrollo de estrategias de contenido para medios digitales, y en menor medida, para impresos.
- Divulgar la misión de la UAEH, su modelo educativo y valores institucionales
- Impulsar la promoción de arte, cultura y concientización social
- Promocionar las actividades con impacto social
- Fomentar la participación e interacción de todos los miembros de la comunidad universitaria, que funjan como corresponsales oficiales de información
- Eficientar los flujos de información
- Visibilizar los conocimientos y avances en materia de ciencia y tecnología
- Comunicación inclusiva, no sexista y no discriminativa
- Reducción de barreras de comunicación para personas con capacidades diferentes
- Ejecución de un programa permanente de difusión de los programas educativos de bachillerato, licenciatura y posgrado

Torres de Rectoría 4° piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx



[www.uaeh.edu.mx](http://www.uaeh.edu.mx)



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

**Dirección General de Comunicación Social**

Office of Communications

## COMUNICACIÓN INTERNA

### LÍNEA 2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

#### Estrategias

- Fortalecimiento de los medios publicitarios (folletos, flyers, pantallas ubicadas en los accesos, kioscos informativos, alertas, aplicaciones, pendones)
- Homologación e impulso de las redes sociales y profesionales, sitio y micro sitios web, aplicaciones y nuevos espacios de comunicación tecnológicos



Torres de Rectoría 4° piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx

[www.uaeh.edu.mx](http://www.uaeh.edu.mx)



## COMUNICACIÓN EXTERNA

### LÍNEA 1. POSICIONAMIENTO, VISIBILIDAD Y RECONOCIMIENTO

#### Estrategias

- Reforzar la presencia de la UAEH en el sector productivo, de innovación
- Diseño de material publicitario dirigido a públicos externos
- Fortalecimiento del cumplimiento del programa, las políticas y estrategias de imagen
- Ejecución de acciones en materia de relaciones públicas internas y externas de la UAEH
- Fortalecer las herramientas de comunicación hacia el exterior:
  - Dossier informativo
  - Periódico / semanario universitario
  - Boletines de prensa
  - Redes sociales con pauta dirigida y segmentado
  - Ruedas de prensa
  - Entrevistas
  - Clips y productos multimedia (audios, video)
  - Campañas institucionales de comunicación de las funciones sustantivas y adjetivas hacia el exterior
  - Fortalecer los mecanismos de coordinación para trabajo con SUMA
  - Ejecución de planes de acción en materia de riesgos y contingencias

Torres de Rectoría 4° piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx





## COMUNICACIÓN EXTERNA

### LÍNEA 1. POSICIONAMIENTO, VISIBILIDAD Y RECONOCIMIENTO

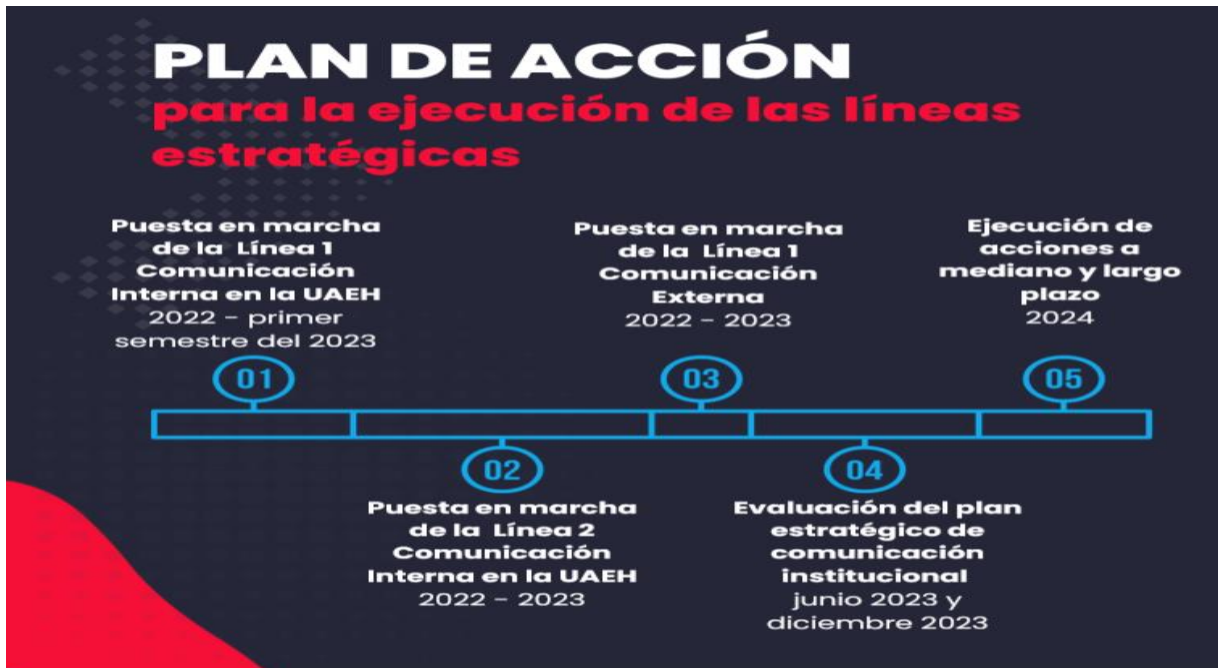
#### Estrategias

- Reforzar la presencia de la UAEH en el sector productivo, de innovación
- Diseño de material publicitario dirigido a públicos externos
- Fortalecimiento del cumplimiento del programa, las políticas y estrategias de imagen
- Ejecución de acciones en materia de relaciones públicas internas y externas de la UAEH
- Fortalecer las herramientas de comunicación hacia el exterior:
  - Dossier informativo
  - Periódico / semanario universitario
  - Boletines de prensa
  - Redes sociales con pauta dirigida y segmentado
  - Ruedas de prensa
  - Entrevistas
  - Clips y productos multimedia (audios, video)
  - Campañas institucionales de comunicación de las funciones sustantivas y adjetivas hacia el exterior
  - Fortalecer los mecanismos de coordinación para trabajo con SUMA
  - Ejecución de planes de acción en materia de riesgos y contingencias

A continuación, se muestra una línea de ejecución de las estrategias y líneas de acción citadas anteriormente



Torres de Rectoría 4º piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx



## 4. Objetivo general

Fortalecer la comunicación interna y externa de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo para coadyuvar en el proceso de difusión, posicionamiento, prestigio y proyección regional, nacional y mundial.

### Objetivos específicos

#### 1.1 Unificar criterios y procesos de comunicación

**1.1.1 Meta:** Impulsar estrategias de vinculación y coordinación entre las áreas y unidades y direcciones que conforman a la Dirección General de Comunicación Social.

##### 1.1.1.1 Actividades:

- Realizar reuniones de trabajo periódicas que permitan sincronizar las actividades, tareas y el accionar de las áreas vinculadas.
- Creación, implementación y actualización de programas de trabajo con un enfoque integral y transversal con la finalidad de alcanzar de manera eficiente los fines y metas institucionales.

Torres de Rectoría 4° piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx







**1.1.2 Meta:** Articular las líneas de acción en materia de comunicación institucional

1.1.2.1 Actividades:

- Generar e implementar acciones en materia de comunicación organizacional.
- Generar, revisar e implementar el programa de comunicación institucional que permee en cada una de las unidades académicas y administrativas de la UAEH.

**1.1.3 Meta:** Regular acciones y uso de los medios de comunicación

1.1.3.1 Actividades:

- Desarrollar, actualizar e implementar un plan de medios enfocados por los diversos públicos objetivo, uso y metas a alcanzar.
- Elaboración e implementación del Manual de Comunicación en situación de contingencia y casos de crisis.

**1.1.4 Meta:** Fortalecer los procesos de comunicación institucionales

1.1.4.1 Actividades:

- Elaboración e implementación de políticas comunicación institucional.
- Instrumentar un sistema de diagnóstico, supervisión y evaluación de los procedimientos y políticas de comunicación.
- Diseñar e implementar mecanismos para profesionalización del personal.
- Diseñar e implementar campañas permanentes a los directivos en materia de comunicación.

**1.2 Optimizar los medios institucionales de comunicación**

**1.2.1 Meta:** Promover y efficientar el uso de medios de comunicación.

1.2.1.1 Actividades:

- Diseñar campañas permanentes para la difusión de las funciones sustantivas de la UAEH.
- Promover el uso de los medios de comunicación internos (correo electrónico, sitio web, redes sociales, medios impresos).

**1.2.2 Meta:** Generar contenido auténtico y efficientar los recursos.

1.2.2.1 Actividades:

Torres de Rectoría 4° piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

## Dirección General de Comunicación Social

Office of Communications

- Diseñar campañas permanentes promovidas por el alumnado a través de creadores oficiales de contenido.
- Impulsar los medios electrónicos a través de la conformación y fortalecimiento de la red institucional de comunicación digital.

### **1.3 Fortalecer y posicionar a la institución mediante el sentido de pertenencia**

**1.3.1 Meta:** Promover y desarrollar acciones de comunicación que consoliden la identidad institucional.

1.3.1.1 Actividades:

- Diseñar campañas permanentes que posicionen la misión y valores institucionales.
- Generación de un manual (Garza Kit) de bienvenida y presentación a las y los estudiantes de nuevo ingreso

**1.3.2 Meta:** Promover y desarrollar acciones de comunicación que consoliden las actividades de la vida universitaria que promuevan la conciencia social.

1.3.2.1 Actividades:

- Diseñar campañas permanentes que posicionen las actividades de la UAEH orientadas a la conciencia social.

### **1.4 Ofrecer información útil, veraz, oportuna y pertinente a nuestros públicos externos e internos.**

**1.4.1 Meta:** Captar la atención de nuestros públicos objetivos.

1.4.1.1 Actividades:

- Elaborar mensajes con lenguaje dirigido a nuestros públicos objetivo.
- Diversificar los productos y formatos de acuerdo con la naturaleza y perfiles de cada público (videos, podcasts, infografías, etc.)

**1.4.2 Meta:** Orientar a nuestros públicos sobre información de la UAEH

1.4.2.1 Actividades:

- Coordinar las diversas áreas de la UAEH para atender las solicitudes de información recibidas a través de los canales oficiales de comunicación.
- Implementar tecnologías de la información y comunicación para eficientar los tiempos de respuesta hacia los diversos públicos objetivos.

Torres de Rectoría 4º piso,  
Carretera Pachuca - Actopan, Km. 4.5  
Col. Campo de Tiro, Pachuca de Soto  
Hidalgo, México, C.P. 42039  
Teléfono: 771 71 720 00 ext. 5641, 2637  
dgcs@uaeh.edu.mx

