

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE

1. OBJETIVO

Establecer las pautas y lineamientos para una comunicación interna, eficiente y efectiva dentro del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación Educativa – Sineace, con el propósito de potenciar el compromiso y el sentimiento de pertenencia de los servidores, fomentar el alineamiento con los objetivos institucionales y fortalecer la cultura organizacional. De esta manera, se contribuirá a la retención del talento humano y a la mejora continua de los procesos institucionales.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento normativo son de cumplimiento obligatorio para todos los servidores que laboran en las dependencias del Sineace.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley n.º 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.2. Ley n.º 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- 3.3. Ley n.º 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, y sus modificatorias.
- 3.4. Ley n.º 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.5. Decreto Legislativo n.º 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- 3.6. Decreto Supremo n.º 018-2007-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley n.º 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- 3.7. Decreto Supremo n.º 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley n.º 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.8. Decreto Supremo n.º 012-2023-MINEDU, que aprueba disposiciones para garantizar el restablecimiento del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace.
- 3.9. Resolución de Presidencia Ejecutiva n.º 238-2014-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva n.º 002-2014-SERVIR/GDSRH – “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas.”
- 3.10. Resolución de Presidencia Ejecutiva n.º 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

	DIRECTIVA	D-ORH-06
	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE	Versión: 01 Página 2 de 11

- 3.11. Resolución de Presidencia n.º 000035-2023-SINEACE/P, que aprueba la Directiva n.º 000001-2023-SINEACE/P, “Directiva para la formulación, aprobación y actualización de los documentos de gestión interna y orientadores del Sineace”.
- 3.12. Resolución de Presidencia n.º 000003-2024-SINEACE/COSUSINEACE-P, Norma que define la estructura funcional no orgánica transitoria del Sineace en su calidad de entidad en restitución, rectificada con Resolución de Presidencia n.º000016-2024-SINEACE/COSUSINEACE-P y modificada con Resolución de Presidencia n.º000091-2024-SINEACE/COSUSINEACE-P.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Campaña de comunicación interna:** Estrategia de comunicación planificada para informar y motivar a los empleados sobre un tema específico.
- 4.2. **Canal de comunicación interna:** Medio utilizado para transmitir mensajes e información dentro de la organización. Puede incluir canales formales como correos electrónicos, boletín informativo y la intranet institucional, así como canales informales como reuniones, foros de discusión y plataformas colaborativas digitales.
- 4.3. **Cultura organizacional:** Conjunto de valores, creencias y normas compartidas que influyen en el comportamiento de los empleados y que son reflejadas y reforzadas a través de la comunicación interna.
- 4.4. **Plan de comunicación interna:** Documento de periodicidad anual, mediante el cual se proyectan los elementos de las comunicaciones que se elaboran antes del proceso de difusión, para la implementación del proceso de Comunicación Interna.
- 4.5. **Proceso de Comunicación interna:** Proceso a cargo de la Oficina de Recursos Humanos (ORH), mediante el cual se transmite y comparte mensajes dirigidos a los servidores con un contenido adecuado, que cumpla las características de integridad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés.
- 4.6. **Pieza de comunicación interna:** Producto comunicacional textual o gráfico o audiovisual dirigido a los servidores de la institución.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. La Alta Dirección del Sineace es responsable de aprobar, promover y garantizar la implementación efectiva del proceso de comunicación interna dentro de la institución.
- 5.2. La ORH es responsable de:
- Elaborar, gestionar la aprobación y ejecutar el Plan de Comunicación Interna anual en coordinación con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (COM), de corresponder.
 - Coordinar, gestionar y preparar los mensajes de comunicación interna.

	DIRECTIVA	D-ORH-06
	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE	Versión: 01 Página 3 de 11

5.3. Las dependencias del Sineace son responsables de:

- Informar oportunamente a la ORH sobre las necesidades de comunicación interna, así como sobre el contenido y la oportunidad de realizar acciones comunicacionales dentro de su ámbito de trabajo.
- Colaborar de forma activa en las acciones de comunicación interna programadas, con el aporte de recursos, información y participación en las iniciativas de difusión de mensajes internos.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. La ORH es la única dependencia encargada de coordinar y ejecutar actividades de comunicación interna, de acuerdo con las definiciones y alcance de la presente directiva.

Los comunicados internos deben hacer referencia únicamente a temas que involucren al Sineace con lo que requiera ser de conocimiento de los servidores para su desarrollo personal y profesional, tales como las estrategias y políticas del sector, actividades internas que promuevan la participación de los servidores, documentos normativos de alcance institucional, entre otros.

6.2. La comunicación interna debe ser oportuna, de manera que los servidores reciban la información en el momento adecuado. Los mensajes deben ser claros, directos y fáciles de comprender, para contribuir a su alineamiento con la misión y los objetivos estratégicos de la institución.

6.3. Todo material, digital o impreso, difundido dentro de las instalaciones del Sineace que corresponda al desarrollo de una campaña o actividad de comunicación interna, debe llevar el imago tipo del Sineace.

6.4. Los diseños de las piezas gráficas deben ajustarse a los colores y lineamientos del Manual de Identidad Visual vigente o su equivalente, así como a la normativa que regule el uso del imago tipo institucional.

6.5. La aplicación del Manual de Identidad en las piezas de comunicación interna debe ser coordinada con la COM, quien podrá realizar observaciones para los ajustes correspondientes.

6.6. Toda comunicación debe estar alineada a las disposiciones de la Ley del Código de Ética de la Función Pública y no debe contener propaganda política, ideológica o de otra índole, ni debe atentar contra la integridad de los servidores del Sineace, ni de la ciudadanía en general.

6.7. La comunicación interna se organiza mediante la formulación e implementación de un Plan de Comunicación Interna anual, alineado con la misión y objetivos estratégicos planteados por la institución, según lo establecido en la Directiva para la formulación, aprobación y actualización de los documentos de gestión interna y orientadores del Sineace, vigente o equivalente.

	DIRECTIVA	D-ORH-06
	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE	Versión: 01 Página 4 de 11

6.8. El último día hábil del mes de enero de cada año, la ORH remite a la Gerencia General un informe técnico de evaluación de la implementación del Plan de Comunicación Interna culminado y, durante el primer trimestre del año, formula y gestiona la aprobación del Plan de Comunicación Interna que se ejecutará durante dicho año.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 De la planificación:

7.1.1 La ORH de manera anual, solicita a las dependencias la programación de la información que desean comunicar durante el año. Otorga como plazo el último día hábil del mes de enero, a fin de garantizar una planificación y difusión oportuna de las comunicaciones internas.

7.1.2 Para la recopilación de información se utiliza el Sistema de Gestión Documental (SGD) y el formato Matriz de programación de comunicaciones de dependencias (F-ORH-31) y se considera lo establecido en el Anexo N.º 01 – Propuesta de Información a difundir.

7.1.3 La ORH, luego de consolidar la información proporcionada por las dependencias a través del formato Matriz de programación de comunicaciones de las dependencias (F-ORH-31), elabora el proyecto de Plan de Comunicación Interna con observancia de los resultados obtenidos de la ejecución del plan inmediato anterior.

7.1.4 La ORH gestiona la aprobación del Plan de Comunicación Interna por parte de la Gerencia General, de acuerdo al trámite establecido en la Directiva para la formulación, aprobación y actualización de los documentos de gestión interna y orientadores del Sineace vigente.

7.1.5 Posteriormente, para cada comunicación registrada en el formato Matriz de programación de comunicaciones de las dependencias (F-ORH-31), la dependencia debe completar el formato Solicitud de propuesta de mensaje (F-ORH-32) con los detalles específicos del mensaje a difundir, tales como: el título, el contenido y las instrucciones necesarias.

7.1.6 A continuación, la dependencia deberá remitir el formato Solicitud de propuesta de mensaje (F-ORH-32) a través del SGD a la ORH, con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de difusión, para su elaboración y programación.

7.1.7 Comunicados imprevistos: Cuando se requiera una comunicación urgente no incluida en el Plan de Comunicación Interna anual, la dependencia que la necesita puede pedir a la ORH su elaboración y difusión inmediata, siempre que cuente con el sustento correspondiente.

Para ello, debe enviar el formato Solicitud de propuesta de mensaje (F-ORH-32) al correo comunicados-orh@sineace.gob.pe, con copia al Especialista de Comunicación Interna y al Jefe de la ORH. También debe coordinar por la vía más directa y en el menor tiempo posible.

	DIRECTIVA	D-ORH-06
	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE	Versión: 01
		Página 5 de 11

7.2 De la implementación:

- 7.2.1. La ORH, al recibir la Solicitud de propuesta de mensaje (F-ORH-32), procede a la revisión del contenido del mensaje y coordina con la dependencia para realizar cualquier ajuste, en caso sea necesario.
- 7.2.2. La ORH, luego de la revisión del mensaje propuesto, elabora la pieza de comunicación interna correspondiente, en coordinación con la COM, en caso corresponda.
- 7.2.3. Una vez elaborada la pieza de comunicación interna, la ORH la envía al responsable de la coordinación de la dependencia solicitante para su aprobación.
- 7.2.4. El responsable de la coordinación de la dependencia solicitante, luego de realizar las correcciones respectivas, si se requieren, suscribe el mismo formato de Solicitud de propuesta de mensaje (F-ORH-32) en señal de conformidad y lo devuelve a la ORH para su difusión, vía SGD.
- 7.2.5. La difusión de la comunicación interna se lleva a cabo a través del correo electrónico (comunicados-orh@sineace.gob.pe) y/o los canales de comunicación internos correspondientes, de acuerdo a lo requerido en el formato Solicitud de propuesta de mensaje (F-ORH-32).

8. FORMATOS

- **F-ORH-31** Matriz de programación de comunicaciones de dependencias.
- **F-ORH-32** Solicitud de propuesta de mensaje.

	DIRECTIVA	D-ORH-06
	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE	Versión: 01
		Página 6 de 11

FORMATOS

Matriz de programación de comunicaciones de dependencias

(F-ORH-31)

	FORMATO	F-ORH-31
	Matriz de programación de comunicaciones de dependencias	Versión: 01
		Página 1 de 1

Instrucciones: Todas las dependencias deben completar la presente matriz al inicio de cada año fiscal y enviarla a la Oficina de Recursos Humanos hasta el último día hábil de enero, para su programación y difusión oportuna, de acuerdo con lo establecido en la Directiva de Comunicación Interna de ORH vigente.

Dependencia	Responsable	Tipo de Comunicación	Nombre de la comunicación	Objetivo de comunicación	Canal	Audiencia	Frecuencia
Nombre de la dependencia de la que proviene el mensaje (solicitante)	Indica el nombre del responsable de la coordinación.	(E). Felicitaciones, Actividades, Condolencias, etc.)	Asignar un nombre claro que denote la información a transmitir y/o el asunto del correo, de ser necesario.	Se precisa el objetivo a alcanzar con la comunicación.	Define a través de qué canal o canales se transmitirá la comunicación.	Define a quién irá dirigido el mensaje. Por ejemplo, si es a todos los servidores o a dependencias específicas, puestos, niveles, entre otros.	Define la fecha y/o periodicidad con la que se enviará la comunicación. Por ejemplo, semanal, mensual, anual o cuando se requiera.

	DIRECTIVA	D-ORH-06
	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE	
	Versión: 01	
		Página 7 de 11

Solicitud de propuesta de mensaje

(F-ORH-32)

	FORMATO	F-ORH-32
	Solicitud de propuesta de mensaje	
	Versión: 01	
		Página 1 de 1

Sección 1: Solicitud de comunicación

Dependencia solicitante	
Sustento de la solicitud	(Indicar necesidad y competencia para efectuar la solicitud)
Asunto del correo	(Nombre con el que se enviará el correo, de corresponder)
Título del diseño	
Propuesta de mensaje	(Cuerpo del mensaje)
Instrucciones o acciones requeridas por la dependencia	
Fecha de difusión	(dd/mm/yyyy)
Responsable de las coordinaciones	Nombres y apellidos: _____ Correo electrónico: _____ Cel. N.º: _____
Firma de jefatura de la dependencia solicitante	

Sección 2: Proyecto de comunicado* - completado por ORH

** Esta sección será llenada por la ORH y enviada al responsable de la coordinación de la dependencia solicitante para su conformidad.*

Sección 3: Conformidad**

Firma del responsable de la coordinación de la dependencia solicitante, en conformidad al proyecto de comunicado	
---	--

*** La dependencia solicitante firma el formato y lo devuelve en señal de conformidad final, luego de las coordinaciones efectuadas para tal efecto.*

	DIRECTIVA	D-ORH-06
	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE	Versión: 01 Página 8 de 11

9. ANEXOS

ANEXO N.º 01: Propuestas de información para difundir y/o incluir en el Plan de Comunicación Interna

	DIRECTIVA	D-ORH-06
	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE	Versión: 01
		Página 9 de 11

ANEXO N.º 01

PROPUESTAS DE INFORMACIÓN PARA DIFUNDIR Y/O INCLUIR EN EL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

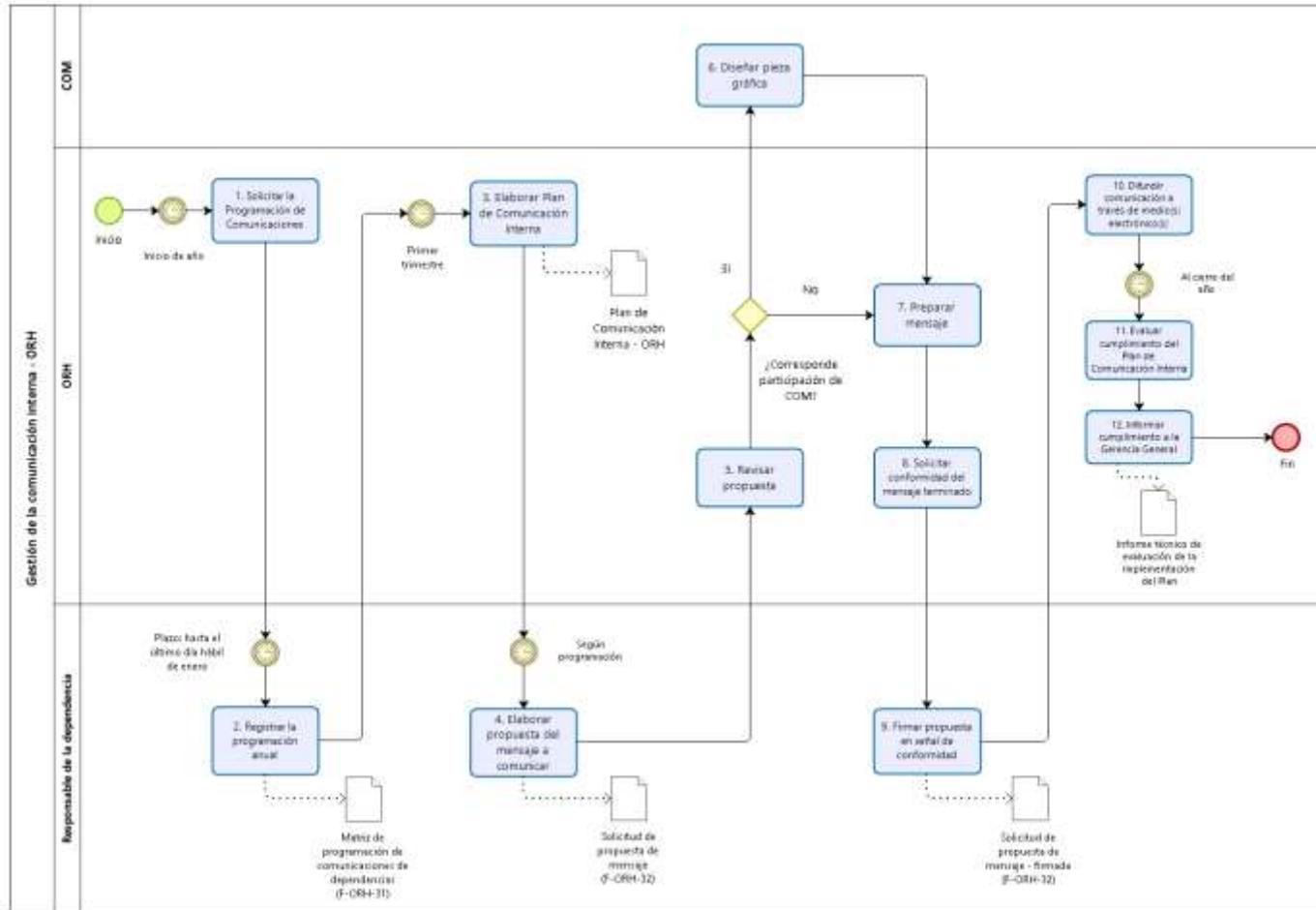
Información para direcciones y oficinas de la Entidad

- Felicitaciones por nuevos retos
- Directivas internas cuando se aprueben y a solicitud de la dependencia
- Actividades internas que promuevan la participación de los servidores
- Inducciones o asesorías técnicas promovidas por las dependencias
- Eventos y actividades en donde participen los servidores
- Logros y noticias de las dependencias y de la institución
- Temas de ecoeficiencia
- Temas de igualdad de género
- Comunicación Institucional sobre su(s) proceso(s) a cargo.

Información para la Oficina de Recursos Humanos

- Nuevos ingresos
- Agradecimiento de despedida del personal que cesa
- Saludo de cumpleaños
- Saludo por las efemérides (días festivos y fechas de profesiones)
- Saludo por nacimientos
- Campañas del plan de bienestar
- Charlas de bienestar
- Acciones de seguridad y salud en el trabajo
- Capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo
- Pausas activas en horario laboral
- Consejos preventivos de salud física y mental
- Consejos de gestión del tiempo
- Fechas de pago de remuneraciones
- Días no laborables
- Alianzas para el beneficio del personal
- Coberturas de seguros médicos
- Beneficios para servidores
- Actividades de cultura y entretenimiento
- Capacitaciones y cursos para los servidores
- Actividades del plan de desarrollo de personas
- Promoción del proceso de gestión de rendimiento
- Boletín informativo
- Condolencias
- Temas de liderazgo y de retroalimentación.

10. DIAGRAMA DE PROCESO



	DIRECTIVA	D-ORH-06
	DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL SINEACE	Versión: 01
		Página 11 de 11

11. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº	Versión	Descripción del cambio	Numeral(es) modificado(s)
--	--	Versión inicial del documento	--