

MENDOZA, **28 JUL 2026****VISTO:**

Las actuaciones que obran en Expediente: 23660/2026, en las que Secretaría de Relaciones Institucionales eleva la propuesta del “Plan de Gestión de Comunicación en Crisis” de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Cuyo;

CONSIDERANDO:

Que el presente Plan de Gestión de Comunicación en Crisis es conjunto de protocolos y/o procedimientos que tiene como objeto establecer los lineamientos para gestionar la comunicación institucional ante situaciones de crisis que puedan afectar a la Facultad de Ingeniería.

Que la propuesta ha sido elaborada por el Área de Prensa y Comunicación Institucional, dependiente de la Secretaría de Relaciones Institucionales.

Que busca facilitar la toma de decisiones informadas en situaciones de crisis, permitir la evaluación y el aprendizaje para futuras eventualidades.

Que los resultados esperados son: - Garantizar información clara, precisa y oportuna; - Coordinar mensajes y acciones con los diferentes públicos internos y externos; - Proteger la reputación institucional; - Mantener la confianza de la comunidad educativa y la sociedad; - Facilitar la toma de decisiones informadas, permitir la evaluación y el aprendizaje para futuras situaciones.

Que su alcance involucra a todo el personal de planta docente, de apoyo académico y gestión, estudiantes de pregrado, grado, posgrado, graduados, pasantes, becarios, contratistas, subcontratistas, proveedores, investigadores, vinculadores, extensionistas y público en general que desarrolle alguna actividad para y/o en la Facultad de Ingeniería.

Lo informado por la Secretaría de Vinculación.

En uso de sus atribuciones,

LA DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el “Plan de Gestión de Comunicación en Crisis” de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Cuyo, el que como ANEXO I forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º.- Hacer extensivo el Plan de Gestión de Comunicación en Crisis aprobado en el artículo precedente a todas las Personas involucradas, tanto al personal de planta docente, como al de apoyo académico y gestión, estudiantes de pregrado, grado, posgrado, graduados, pasantes, becarios, contratistas, subcontratistas, proveedores, investigadores, vinculadores, extensionistas y público en general que desarrolle alguna actividad para y/o en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Cuyo.

ARTÍCULO 3º.- Comuníquese y archívese en el Libro de Resoluciones.

RESOLUCIÓN – FI Nº 534/2026

ANEXO I

Plan de Gestión de Comunicación en Crisis

Facultad de Ingeniería – Universidad Nacional de Cuyo

PGCC – SRII – APCI

Objeto: El presente plan establece los lineamientos para gestionar la comunicación institucional ante situaciones de crisis que puedan afectar a la Facultad de Ingeniería.

Alcance: Facilitar la toma de decisiones informadas en situaciones de crisis, permitir la evaluación y el aprendizaje para futuras eventualidades.

Dependencia Orgánica: Secretaría de Relaciones Institucionales (SRII) – Área de Prensa y Comunicación Institucional (APCI).

ÍNDICE

1. Definiciones y abreviaturas utilizadas	4
2. Introducción y Objetivos	4
3. Definición de Crisis	4
4. Conformación Comité de Crisis	5
5. Procedimiento de actuación	5
5.1 Canal de Comunicación	5
5.2 Detección y Evaluación Inicial	6
5.3 Coordinación interna	6
6. Canales de comunicación y estrategias según los públicos	6
6.1 Canales oficiales de comunicación de la Facultad	6
6.2 Estrategias de Comunicación Interna	6
6.3 Estrategias de Comunicación Externa	7
7. Monitoreo y Actualización	7
8. Evaluación Posterior	7
9. Plantilla de Comunicado Oficial	8
10. Planilla de Registro de Crisis / Incidente Comunicacional	9

1. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

APCI: Área de Prensa y Comunicación Institucional.

SRII: Secretaría de Relaciones Institucionales.

FI: Facultad de Ingeniería.

UNCUYO: Universidad Nacional de Cuyo.

CC: Comité de Crisis

PCI: Plan de Contingencia Institucional

2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El presente plan establece los lineamientos para gestionar la comunicación institucional ante situaciones de crisis que puedan afectar a la Facultad de Ingeniería de la UNCUYO.

Resultados esperados:

- Garantizar información clara, precisa y oportuna.
- Coordinar mensajes y acciones con los diferentes públicos internos y externos.
- Proteger la reputación institucional.
- Mantener la confianza de la comunidad educativa y la sociedad.
- Facilitar la toma de decisiones informadas, permitir la evaluación y el aprendizaje para futuras situaciones.

3. DEFINICIÓN DE CRISIS

Se considera crisis a todo hecho inesperado que pueda:

- Comprometer la seguridad de las personas.
- Comprometer los activos de la facultad y afectar el normal funcionamiento de la Facultad.
- Generar impacto negativo en la opinión pública.
- Dañar la imagen institucional.

Ejemplos: Fenómenos naturales extremos; emergencias sanitarias; conflictos estudiantiles, docentes y/o del personal; problemas de infraestructura; denuncias públicas; incidentes legales; hackeos, entre otros.

Anexo I – Resol. – FI N° **534/2026**

4. CONFORMACIÓN COMITÉ DE CRISIS

Se conformará un Comité de Crisis encargado de:

- Recopilar información verificada.
- Evaluar la gravedad de la situación.
- Definir estrategias comunicacionales.
- Aprobar mensajes oficiales.
- Designar voceros autorizados en situaciones que lo ameriten.
- Evaluar resultados alcanzados y realizar mejoras.

Integrantes y roles:

- **Decana** – Coordinación general y vocería principal.
- **Secretaría Académica** – Seguimiento de la situación académica.
- **Secretario Vinculación** – Seguimiento de la situación en los edificios de la DETTI.
- **Secretario de Relaciones Institucionales** – Estrategias para preservar la imagen institucional.
- **Directora General Administrativa** - Seguimiento Situación del personal
- **Asesor/a Legal:** Análisis jurídico y autorización de mensajes que requieran su participación.
- **Responsable de Comunicación Institucional** – Diseño de mensajes y gestión de medios.

** En el caso que la situación particular lo amerite, los integrantes del CC podrán solicitar la participación o el asesoramiento de directores o responsables de las áreas afectadas.*

Por ejemplo: Responsable de ASSA, director de un laboratorio, director de una carrera de grado, etc.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

5.1 Canal de Comunicación

- Se establecerá un **ÚNICO CANAL DE COMUNICACIÓN para el Comité de Crisis**. Se sugiere que el mismo sea un **GRUPO DE WHATSAPP** con todos sus integrantes.
- **Todas las comunicaciones en una situación de crisis deberán ser notificadas a través de este Grupo de WhatsApp.** Desde la detección inicial, hasta las estrategias de comunicación que se decidan adoptar.
- **Evitar el intercambio de mensajes por fuera del grupo.**
- **La administración del grupo estará a cargo de la Decana**, quien circunstancialmente podrá agregar a una persona ajena al comité.

5.2 Detección y Evaluación Inicial

1. **La primera persona que tome conocimiento de un hecho / acontecimiento que amerite la participación del Comité, deberá comunicarla por el Grupo de WhatsApp.**
2. El segundo paso es **confirmar los hechos con fuentes internas y/o externas confiables.**
3. **Determinar nivel de impacto:** leve, moderado o grave.
4. **Activar PCI** (en caso de que aplique).

5.3 Coordinación Interna

1. **Definir si la situación requiere una reunión presencial del comité, o si se puede dar solución de forma virtual** a través del grupo de WhatsApp, u otra herramienta, por ejemplo: una reunión por videollamada. Responsable: Decana.
2. Una vez **confirmado el hecho, y convocado el comité** (sea de forma física o virtual), **definir responsables de cada tarea en la situación específica.** Responsable: CC.
3. El CC deberá definir **qué se comunicará, a través de que canales**, y de ser necesario, **que autoridad puede dar declaraciones.**
4. **La Decana será la responsable de autorizar la información que se difundirá.**

6. CANALES DE COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIAS SEGÚN EL PÚBLICO

6.1 Canales oficiales de comunicación de la Facultad

- Sitio web institucional.
- Redes sociales oficiales (Instagram, Facebook y LinkedIn).
- Correo institucional.
- Canal de WhatsApp

6.2 Estrategias de comunicación interna

Públicos: autoridades, docentes, estudiantes, personal de apoyo, investigadores, graduados.

Acciones posibles:

- **Publicación de información y actualizaciones en sitio web y redes sociales.** Responsable: Prensa y Comunicación Institucional.
- **Comunicados por correo institucional.** Responsable: Prensa y Comunicación Institucional.
- **Reuniones informativas si la situación lo amerita.** Responsable: Decana

6.3 Estrategias de comunicación externa

Públicos: familias, medios de comunicación, comunidad local, autoridades externas, empresas, proveedores, etc.

Acciones posibles:

- Elaborar un comunicado oficial.
- Difundir mensajes claros y unificados.
- Actualizar información en redes sociales y web.
- Preparar entrevistas o conferencias de prensa si es necesario.

Responsable de estas acciones: APCI.

7. MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN

- Seguir de cerca redes sociales y medios. Responsable: APCI
- Actualizar los comunicados cuando haya novedades. Responsable: APCI
- Registrar cada decisión y mensaje emitido. Responsable: APCI
- Desmentir información falsa de manera inmediata:
 - a) Esta tarea, si es desmentida a través de comunicado escrito será responsabilidad del APCI a través de los medios de la Facultad.
 - b) Si es realizada de forma oral en un medio de comunicación externo, la deberá realizar el vocero que haya designado el CC.

8. EVALUACIÓN POSTERIOR

Una vez controlada la crisis:

- Reunir al Comité de Crisis. Responsable: Decana
- Elaborar un informe final que incluya: cronología de los hechos; acciones tomadas y resultados obtenidos.
- Recomendaciones para mejorar el plan.
- Ajustar protocolos para futuras situaciones.

La elaboración del informe, recomendaciones y ajustes del plan luego de cada situación, deberían ser realizadas por el responsable del Comité del área específica que se vio afectada; en conjunto con el APCI, que posee los indicadores de interacciones a través de los medios de comunicación.

9. PLANTILLA DE COMUNICADO OFICIAL

Título breve: que incluya acontecimiento y acción principal a tomar (ej: suspensión de clases de turno mañana por viento zonda)

Bajada: La Facultad de Ingeniería de la UNCuyo informa que [descripción breve del hecho], se han implementado las siguientes acciones: [medidas adoptadas].

Cuerpo del texto: descripción detallada del acontecimiento, argumentos para las acciones llevadas adelante.

Llamado a mantenerse informados: Solicitamos a la comunidad mantenerse informada a través de los canales oficiales: [web/redes].

- Sitio web institucional: www.ingenieria.uncuyo.edu.ar
- Redes (Instagram, Facebook y LinkedIn): @facultaddeingenieriauncuyo
- Correo institucional: prensa@ingenieria.uncuyo.edu.ar
- Canal de WhatsApp: <https://whatsapp.com/channel/0029Vb7f3Si6hENsg3orqL1k>

Anexo I – Resol. – FI N° 534/2026

10. PLANILLA DE REGISTRO DE CRISIS / INCIDENTE COMUNICACIONAL

Formulario de Registro Interno

Fecha y hora del hecho	Día, mes, año. Hora.
Lugar / dependencia	Edificio de Gobierno, Aulas, DETTI, laboratorio, campus uncuyo, patio, etc.
Descripción breve del suceso	Qué ocurrió – tipo de incidente
Fuente de información inicial	Persona, medio, red social, área institucional
Responsable que recibe la notificación	Nombre, cargo, contacto
Evaluación preliminar de gravedad	☐ Alta ☐ Media ☐ Baja
Impacto potencial	☐ Personas ☐ Instalaciones ☐ Servicios ☐ Imagen pública
Acciones inmediatas tomadas	Detallar medidas iniciales de comunicación
Voceros designados	Nombres y cargos
Mensajes clave definidos	Puntos centrales de la comunicación oficial
Canales utilizados	Web, redes sociales, mail, WhatsApp, conferencia, etc.
Fecha de primer comunicado oficial	dd/mm/aaaa
Seguimiento y evolución	Actualizaciones relevantes
Fecha de cierre del caso	dd/mm/aaaa
Evaluación final	Observaciones y sugerencias

ANEXO I – RESOLUCIÓN – FI N° 534/2026