



Junta Nacional de Justicia

RESOLUCIÓN N° 087-2024-DG-JNJ

San Isidro, 26 de setiembre de 2024

VISTOS:

El Informe N° 1205-2024-URH-OAF/JNJ de la Unidad de Recursos Humanos y el Proveído N° 1418-2024-OPCT/JNJ de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica; y,

CONSIDERANDO:

El Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en su artículo 2 señala que dicho sistema es el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos;

El artículo 6 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, establece que las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades públicas, o las que hagan sus veces, constituyen el nivel descentralizado responsable de la gestión de recursos humanos; asimismo, el artículo 3 del Reglamento General de la citada Ley, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, establece que el Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, es aquel que comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores en torno a las políticas y prácticas de personal; el cual considera a cinco procesos, siendo uno de ellos el proceso de Comunicación Interna;

Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, se aprobaron las “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”, uno de cuyos componentes es la comunicación interna Comunicación Interna; la que es define como el proceso mediante el cual se transmite y comparte mensajes dirigidos al servidor civil, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés, y se tiene como producto esperado el plan de comunicación interna;

Mediante Resolución N° 151-2017-SERVIR-PE, que aprobó la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna”, que establece los criterios y pautas para que las entidades públicas gestionen el proceso de comunicación interna que forman parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos;

Mediante el informe de vistos la Unidad de Recursos Humanos propone el Plan de Comunicación Interna de la Junta Nacional de



Junta Nacional de Justicia

Justicia 2024-2025; asimismo, con el proveído de vistos la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica da conformidad de la necesidad de aprobar dicho plan;

De acuerdo con el artículo IV del Título Preliminar del Reglamento de la Ley del Servicio Civil, se ha previsto la definición de titular de la entidad, señalando que para efectos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, se entiende por tal a la máxima autoridad administrativa de una entidad pública, que el caso de la Junta Nacional de Justicia es la Dirección General, como lo establece el artículo 16 del Reglamento de Organización y Funciones; por lo que le corresponde emitir el acto administrativo respectivo; asimismo, mediante el literal i) del numeral 1.2 del artículo 1 de la Resolución N° 001-2024-P-JNJ se ha delegado a la Dirección General la aprobación de la normatividad interna relacionada con la gestión del Sistema de Gestión de Recursos Humanos;

Con el visado de los jefes de las Oficinas de Administración y Finanzas, Planificación y Cooperación Técnica y de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el Plan de Comunicación Interna de la Junta Nacional de Justicia 2024-2025, que en anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2. Disponer que la Unidad de Recursos Humanos efectúe las acciones que correspondan para la implementación de las actividades programadas en este Plan.

Artículo 3. Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo, en el portal de transparencia y en el portal institucional de la Junta Nacional de Justicia (www.gob.pe/jni).

Regístrese, comuníquese y publíquese

BETTY LILIANA MARRUJO ASTETE
DIRECTORA GENERAL
JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA



PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA 2024-2025

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA 2024-2025

I. PRESENTACIÓN

En el contexto actual, donde las organizaciones enfrentan desafíos cada vez más complejos y un entorno en constante cambio, la comunicación interna es un pilar fundamental para su éxito. Una comunicación efectiva no solo optimiza el flujo de información, sino que también fomenta un ambiente de trabajo colaborativo, mejora el clima organizacional y, lo más importante, juega un papel crucial en la promoción de la integridad institucional.

Un sistema de comunicación claro y transparente, permitirá que se construya un clima de confianza en la Junta Nacional de Justicia, donde cada persona se sienta segura de que su voz será escuchada y sus preocupaciones atendidas, reduciendo la incertidumbre y minimizando los malentendidos, lo que a su vez disminuye el riesgo de comportamientos poco éticos.

Tomando en cuenta ello, la Unidad de Recursos Humanos de la Junta Nacional de Justicia, en el marco de sus funciones, ha aplicado en el presente año una encuesta sobre comunicación interna para fines de levantamiento de información, asimismo ha elaborado un Diagnostico de Necesidades de Comunicación Interna y consolido requerimientos de las Unidades Orgánicas para fines de la implementación del proceso de comunicación interna a través de un Plan de Comunicación Interna, con el cual se espera mantener a los/las servidores/as informados/as sobre aspectos relevantes de la entidad, fortaleciendo sus conocimientos y comprensión y promoviendo la identificación con la entidad. Su filosofía, sus valores, estrategia, entre otros.

En ese marco, el Plan de Comunicación Interna define los canales de comunicación existentes y mejora el uso de los mismos con la eliminación de barreras, de forma tal que la comunicación sea un pilar de la cultura organizacional de la Junta Nacional De Justicia.

II. MARCO NORMATIVO

- a. Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil.
- b. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, y modificatorias.
- c. 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”.
- d. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna”
- e. Resolución N° 0036-2024-P-JNJ, de fecha 26 de agosto de 2024, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Junta Nacional de Justicia.

III. MARCO CONCEPTUAL

Con la Ley N°30057, que regula el Servicio Civil, se ha lanzado un nuevo esquema para hacer que los servicios públicos sean más efectivos y de calidad para todos. Esta ley no solo busca mejorar cómo trabajamos, sino también apoyar nuestro crecimiento personal y profesional.

Según el reglamento que acompaña esta ley (Decreto Supremo N° 040-2014-PCM), el Sistema de Recursos Humanos se divide en siete subsistemas, siendo uno de ellos es el de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, este subsistema se enfoca en cómo nos relacionamos dentro de la organización y cómo las políticas de personal nos impactan. En este sentido, uno de los procesos clave es el de Bienestar Social.

La Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH nos da algunas pautas importantes. En particular, el proceso de Comunicación Interna es la manera en que compartimos mensajes entre nosotros, buscando ser claros y completos para generar un ambiente de trabajo unido y enfocado.

Esto incluye entender qué necesitamos comunicar, a quién va dirigido el mensaje, definirlo bien, identificar los mejores canales (como correo, intranet o WhatsApp), elegir el momento adecuado para hacerlo, y luego medir si nuestras acciones están funcionando, algunos conceptos claves que debemos tener en consideración, son:

- **Plan de Comunicación Interna:** Es nuestra hoja de ruta. Un documento que plantea cómo vamos a comunicar y está alineado con nuestras metas estratégicas.
- **Canal de Comunicación Interna:** Aquí están los medios que usamos para mantenernos conectados: Sistema de Gestión Documental, correo, intranet, murales, WhatsApp y más.
- **Mensaje:** Lo que queremos comunicar. Puede ser texto, imágenes, videos, etc. La clave es que sea relevante, claro y directo.

Las formas de comunicación que podemos emplear son:

- **Imágenes:** Gráficos llamativos y fotos que transmiten información.
- **Boletines:** Resúmenes con información detallada sobre lo que está pasando.
- **Videos:** Material audiovisual que nos mantiene informados sobre nuestras actividades.
- **Impresos:** Materiales físicos para reforzar la comunicación en persona.
- **Activaciones:** ¡Acciones divertidas y sorpresivas para involucrar a todos y hacer más amena la comunicación!

IV. OBJETIVOS

a. Objetivo General

Fortalecer el interés y propósito en las/os servidoras/es a través de los canales de comunicación interna, a fin de informar de forma idónea diversos mensajes que impulsen el sentido de pertenencia y desempeño en la Junta Nacional de Justicia.

b. **Objetivos Específicos**

- Informar a los servidores sobre temas relacionados a la institución, a la gestión de los diferentes Órganos y Unidades Orgánicas.
- Fortalecer los conocimientos de los servidores sobre la institución a través de la difusión de contenidos relacionados a la misión, visión, valores, integridad, objetivos, procesos, entre otros.
- Sensibilizar a los servidores a través de la difusión de contenidos vinculados a la gestión institucional, normativa y/o políticas nacionales relevantes para la función pública.

V. **ALCANCE**

La aplicación del Plan de Comunicación Interna está dirigida a los/las funcionarios/as y servidores/as de la ley 30057, Decretos Legislativos N° 728, 1057, Secigristas y aquellas personas que se encuentren prestando servicios en modalidad formativa (practicantes), pertenecientes a los Órganos y Unidades orgánicas de la Junta Nacional de Justicia.

VI. **FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Para llevar a cabo las acciones comunicacionales que hemos planeado, estaremos implementando las siguientes actividades:

- **Antes del inicio de cada mes:** La Unidad de Recursos Humanos se pondrá en contacto con las Unidades Orgánicas para recordarles las actividades comunicacionales informadas y programadas a fin de recoger la información comunicacional a difundir en el mes. Esto podrá ser realizado por correo electrónico o cualquier otro medio comunicacional.
- **Lo que necesitamos de ustedes:** Cada Unidad deberá enviar a nuestra oficina toda la información relevante para la comunicación interna (textos, estadísticas, normativas, enlaces, etc.). Esta información es crucial para crear el material comunicacional que soliciten.
- **Creación del material:** Nuestro equipo en la Unidad de Recursos Humanos se encargará de elaborar el producto comunicacional que pidieron, y lo haremos en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde que recibamos su información en coordinación con el Área de Comunicaciones e Imagen de corresponder.
- **Revisión y validación:** Una vez que tengamos listo el material, se lo enviaremos a la Unidad Orgánica solicitante para que lo revisen y validen en el día.
- **Difusión:** Una vez validado, difundiremos el producto comunicacional a través de nuestros canales de comunicación interna.

Recuerden que la comunicación interna es un proceso dinámico que puede adaptarse a las necesidades de la organización. Esto significa que pueden surgir comunicaciones inesperadas que no estaban en nuestro plan original. Para estos casos, seguiremos estos pasos:

- **Solicitud adicional:** La Unidad Orgánica deberá enviar nuevamente su requerimiento con la información necesaria.



- **Tiempo de respuesta:** En este caso, la Unidad de Recursos Humanos se compromete a crear el material en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- **Revisión y difusión:** Al igual que antes, mandaremos el producto a revisión y, una vez validado, lo difundiremos a todos.

Nota: Entendemos que hay situaciones urgentes o imprevistas (como normativas de emergencia, cortes de energía, etc.) que no se pueden planificar. Para estos casos, trabajaremos lo más rápido posible para atender las necesidades con la participación del órgano involucrado.

Canales de Comunicación Interna:

Canal Físico:

Mural (Físico y/o Digital): Vamos a tener un espacio especial donde publicaremos información relevante y actual sobre temas de interés para todas y todos.

Canales Virtuales:

Sistema de Gestión Documental: Canal formal de la Entidad que todo servidor debe utilizar para remitir y recibir documentación generada por la entidad.

Intranet: Plataforma digital cuyo objetivo es asistir a los servidores de la JNJ, poniendo a su disposición activos como contenidos de noticias, flyers, normativas, galería de fotos, boletas de pago y accesos a mesa de partes virtual y sistema de marcaciones de reloj, archivos, entre otros.

Correo Electrónico (urh.jnj@jnj.gob.pe): Usaremos este canal para difundir diversas actualizaciones, desde conferencias hasta normativas. Los mensajes serán claros y directos, y además incluirán hipervínculos para más información. También podrán convocar encuestas sobre satisfacción, clima organizacional, y más.

WhatsApp: (Comunicados URH) Aunque no es nuestro canal oficial, es una herramienta rápida y flexible. Vamos a usarlo con una estrategia que permita una comunicación fluida desde los Directores, jefes hacia sus equipos, y entre compañeros. Presentaremos esta estrategia a todos para asegurar que se aproveche al máximo y nos ayude a cumplir nuestros objetivos.

VII. RESPONSABILIDADES

La Unidad de Recursos Humanos es la responsable de formular, implementar y realizar el seguimiento del presente Plan.

VIII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Unidad de Recursos Humanos realizará el seguimiento del presente plan, el mismo que será evaluado tomando en consideración los siguientes criterios:



- **Ejecución:** A través de una matriz de seguimiento, se registrará el cumplimiento de las actividades previstas en el presente plan.
- **Participación:** A través de registros de asistencia se realizará el control de la participación de los servidores en las acciones comunicacionales presenciales (Activaciones).
- **Alcance:** A través de conteos sistematizados de vistas, clics, interacciones, conversiones, entre otros, se medirá el alcance de las acciones de comunicación hacia los servidores de la entidad.
- **Satisfacción:** A través de encuestas se evaluará la satisfacción de los servidores con las acciones comunicacionales desarrolladas en el marco del presente plan.

IX. ANEXO

- Matriz de Actividades de Comunicación Interna
- Diagnóstico de Necesidades de Comunicación Interna
- Estudio de Necesidades de Comunicación Interna de la Junta Nacional de Justicia



MATRIZ DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA **2024-2025**

MATRIZ DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA 2024 -2025

N°	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
1	Ética e Integridad Pública	Fortalecer la cultura de integridad en la JNJ y resaltar la importancia de servir con integridad	Unidad Funcional de Integridad	Todos los servidores /as de la entidad	Conozca los Códigos de Ética y Conducta de la JNJ y las campañas de Servir con Integridad	Correo electrónico	Mensual
2	Modelo de Integridad	Dar a conocer el modelo de integridad, la etapa de implementación de la JNJ y los resultados obtenidos	Unidad Funcional de Integridad	Todos los servidores /as de la entidad	Conozca el concepto, importancia, resultados, orientación, entre otros, del modelo de integridad de la JNJ	Correo electrónico	Mensual
3	Canales de Denuncias por presuntos actos de Corrupción	Dar a conocer los canales de denuncias de la entidad	Unidad Funcional de Integridad	Todos los servidores /as de la entidad	Conozca los Canales de denuncia	Correo electrónico Intranet Comunicados Whatsapp	Mensual
4	[Integridad] Disponibilidad de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano	Difundir la disponibilidad de una plataforma exclusiva para presentar denuncias por presunto acto de corrupción o falta de ética cometida por personal de una entidad del Estado.	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Recuerda que la JNJ, cuenta con un canal exclusivo para denuncias, la PDUUC	Correo electrónico (Video)	Trimestral
5	Canal de Orientación y consultas para la Prevención y Mitigación de Conflicto de Intereses	Difundir los canales en donde pueden consultar y encontrar orientación relacionada al Modelo de Integridad.	Unidad Funcional de Integridad	Todos los servidores /as de la entidad	Conoce en donde consultar sobre temas de Prevención y Mitigación de Conflicto de Intereses	Correo electrónico Intranet Comunicados Whatsapp	Mensual
6	Norma que regula el procedimiento para recibir y atender denuncias contra funcionarios y servidores	Informar sobre cuál es el procedimiento de gestión de una denuncia	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	¿Cómo ingresar una denuncia?	Correo electrónico Intranet	Semestral
7	Medidas de protección al denunciante	Dar a conocer las medidas de protección al denunciante y los incentivos asociados	Unidad Funcional de Integridad	Todos los servidores /as de la entidad	Conozca las medidas de protección al denunciante	Correo electrónico Comunicados Whatsapp	Mensual
8	Declaración Jurada de Intereses	Dar a conocer la importancia del cumplimiento de las DJI	Unidad Funcional de Integridad	Todos los servidores /as de la entidad	Conozca qué son las DJI, quiénes y cuándo presentarlas, así como las sanciones ante el incumplimiento	Correo electrónico	Mensual
9	[Integridad] Campaña "Es Integridad"	Ejemplificar acciones que indiquen ¿qué es integridad?	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Es Integridad.....	Correo electrónico	Mensual
10	[Integridad] Campaña "Dile NO"	Ejemplificar acciones que atentan contra la ética	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Dile NO a.....	Correo electrónico Banner en PC's Afiches	Mensual
11	Aplicación de encuesta sobre integridad	Difundir encuesta entre los servidores de la Entidad para identificar percepción de integridad y grado de conocimiento para identificar brechas a mejorar	Unidad Funcional de Integridad	Todos los servidores /as de la entidad	Queremos Contar con Tu Participación - Test de Integridad JNJ - Desarróllalo en Minutos	Correo electrónico Intranet y Grupo de Whatsapp	Setiembre
12	Sistema de Control Interno - SCI	Fomentar la cultura preventiva de control interno	Sistema de Control Interno	Todos los servidores /as de la entidad	Conozca la importancia del sistema y sanciones ante el incumplimiento	Correo electrónico	Mensual
13	Avances y logros de la implementación del Sistema de Control Interno	Informar sobre la importancia de cumplir con la implementación del Sistema de Control interno en la institución.	SCI / Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Sigamos trabajando juntos, por un ÓPTIMO resultado.	Correo electrónico	Trimestral
14	Uso de Caja Chica	Difundir información sobre compras prohibidas que no se pueden efectuar por caja chica	Unidad de Tesorería	Todos los servidores /as de la entidad	Conoce lo que no se puede adquirir por caja chica	Correo electrónico Intranet Comunicados Whatsapp	Mensual

MATRIZ DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA 2024 -2025

N°	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
15	Conmemorar el día Internacional de Lucha Contra la Corrupción	Conmemorar el día internacional de Lucha Contra la Corrupción	Unidad Funcional de Integridad	Todos los servidores /as de la entidad	Revise el mensaje conmemorativo de la Alta Dirección con los avances sobre la corrupción, como sector y como Entidad, al 2024 y proyecciones al 2025.	Correo electrónico	Anual
16	Seguimiento a la implementación de recomendaciones y/o tratamiento de situaciones adversas resultantes de los Servicios de Control.	Fortalecer la gestión institucional	Dirección General	Todos los servidores /as de la entidad	Informe de los plazos establecidos en la implementación de recomendaciones y corrección de situaciones adversas, por parte de OCI o la CGR	Correo Electrónico	Trimestral
17	Aprobación del Programa Multianual de Inversiones (PMI)	Dar a conocer la aprobación PMI	Dirección General	Todos los servidores /as de la entidad	Conoce las inversiones de la Junta Nacional de Justicia	Correo Electrónico	Anual
18	Informe de Evaluación Institucional (PEI-POI)	Dar a conocer los avances en el cumplimiento de los objetivos de la entidad	Oficina de Planificación y Coop. Tca	Todos los servidores /as de la entidad	Avance logrado de los objetivos del PEI -POI	Sistema de Gestión Documental	Anual
19	Plan Operativo Institucional Anual	Dar a conocer las actividades que realizarán los centros de costo en el año	Oficina de Planificación y Coop. Tca	Todos los servidores /as de la entidad	Presentación del Plan Operativo Institucional Anual	Sistema de Gestión Documental	Anual
20	Cultura Organizacional : Visión, Misión y Valores Institucionales	Interiorizar en los servidores, la misión, visión y valores y así como fomentar la cultura organizacional.	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Tú, yo, nosotros....Somos la Junta Nacional de Justicia.	fondo de pantalla	Semestral
21	Disposiciones del Código de Conducta	Informar y generar compromiso acorde con los principios y valores.	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Coducta deseada vs conducta no deseada	Correo electrónico Banner en PC'S Afiches	Trimestral
22	Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres	Informar sobre el Plan de Reducción de Riesgos y Desastres en la entidad y su contenido	Oficina de Planificación y Coop. Tca	Todos los servidores /as de la entidad	Conoce las actividades del Plan de Reducción de Riesgos y Desastres de la JNJ	Correo electrónico	Semestral
23	Igualdad de oportunidades entre hombres y Mujeres	Brindar información para una cultura institucional basada en el respeto irrestricto de los derechos fundamentales y de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.	Oficial para la Igualdad de la JNJ	Todos los servidores /as de la entidad	Fortaleciendo la Igualdad de oportunidades entre hombres y Mujeres	Correo electrónico Intranet	Semestral
24	[Ecoeficiencia] Uso eficiente de los recursos	Crear conciencia ambiental en los servidores a través de la creación y difusión de mensajes e implementación de prácticas orientadas al cuidado y respeto por el medioambiente dentro o fuera de las instalaciones de la JNJ	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Conoce como contribuir con el ahorro de gastos de recursos en tu hogar y en tu centro de labores.	Correo electrónico	Trimestral
25	[Ecoeficiencia] Calendario Ambiental	Informar y promover las fechas importantes del calendario ambiental	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	JNJ una familia ecoeficiente. Seamos ecoeficientes. El planeta es de todos pero la decisión de cuidarlo es tuya. Todos somos parte del cambio. Puedes hacer más con menos; recicla y reutiliza.	Correo electrónico Comunicados Whatsapp	En su oportunidad
26	Programa "Conociéndonos"	Presentar a cada uno de los servidores para fomentar un adecuado clima laboral	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Yo te conozco, tú me conoces, nosotros nos conocemos.	Correo electrónico Comunicados Whatsapp	Quincenal
27	Gestión institucional	Difundir comunicados o anuncios de las principales acciones y gestiones de la institución.	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Conoce más sobre las acciones, actividades realizadas por la gestión	Correo electrónico	En su oportunidad

MATRIZ DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA 2024 -2025

N°	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
28	Resumen de Noticias	Informar el resumen de noticias de interés brindada por los medios.	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Mantente informado con el resumen de noticias	Correo electrónico	Ddiario
29	Normas Legales	Dar a conocer las normas legales del diario el peruano	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	El peruano te informa : normas legales que debes conocer	Correo electrónico	Diario
30	Comunicados OTIGD	Dar a conocer las fechas de mantenimientos de infraestructura de los sistemas informáticos	Oficina de Tecnologías de la Información y Gbno Digital	Todos los servidores /as de la entidad	Conozca las fechas de mantenimientos informáticos	Correo electrónico Comunicados Whatsapp	Trimestral
31	Gestión de Rendimiento	Informar sobre las etapas, metas y beneficios de la Gestión de Rendimiento, proceso clave para fortalecer las habilidades personales y así alcanzar los objetivos institucionales	Area de Comunicaciones e Imagen	Todos los servidores /as de la entidad	Seguimos en carrera...	Correo electrónico Intranet	En su oportunidad
32	Fortaleciendo el Desarrollo y Capacidades del Servidor	Dar a conocer el Plan de Desarrollo de las Personas aprobado de la entidad	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	La capacitación es el camino directo hacia mejores oportunidades...!!	Correo electrónico	Semestral
33	Programacion de Cursos del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP)	Difundir el curso programado en el mes que se encuentra en el Plan de Desarrollo de las Personas que busca potenciar las capacidades, incrementar los conocimientos y desarrollar habilidades que permitan mejorar el desempeño y el cierre de brechas de nuestros servidores civiles, para así contribuir al logro de objetivos estratégicos y mejorar los servicios que ofrecemos a los ciudadanos.	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	La capacitación es el camino directo hacia mejores oportunidades...!!" curso de"	Correo electrónico Comunicado Whatsapp intranet	Mensual 2 veces
34	Plan de Teletrabajo	Difundir Plan de Teletrabajo Anual	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	Presentación Plan de Teletrabajo Anua	Correo Electrónico	Anual
35	Medidas de Control sobre Teletrabajo	Conocer las medidas de cumplimiento sobre remisión de Matriz de Control y Seguimiento de Teletrabajo y sobre su reversabilidad	Unidad de Recursos Humanos	Servidores que prestan labores bajo la modalidad de Teletrabajo	Recordatorios sobre medidas de cumplimiento de Teletrabajo	Sistema de Gestión Documental Correo Electrónico	Mensual
36	Programa Informativo : URH Informa (Preguntas frecuentes)	Difundir pildoras informativas sobre preguntas frecuentes en materia de Recursos Humanos	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	URH Informa (Preguntas frecuentes) ""	Correo Electrónico Comunicado Whatsapp Comunicados Whatsapp	Mensual
37	Conociendo la Historia de la JNJ: cultura y visión	Fomentar la cultura organizacional de la Entidad dando a conocer su historia y proposito	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	Video : Conociendo la Historia de la JNJ: cultura y visión	Correo Electrónico Comunicado Whatsapp	Diciembre
38	Bienvenidos /as a la JNJ ¡Exitos en la nueva gestión	Difundir el ingreso de nuevo personal a fin de que se integre a la JNJ	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	Te presentamos a : _____ ¡Exitos en la nueva gestión	Correo Electrónico Comunicado Whatsapp	En su oportunidad
39	Reconocimiento : Años de Servicio	Dar a conocer los años de servicio del personal que cumple 25 años en la entidad o que cesa por temas de jubilación	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	Reconocemos tu Tiempo con Nosotros	Correo Electrónico Comunicado Whatsapp	En su oportunidad

MATRIZ DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA 2024 -2025

N°	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
40	Programa de Cumpleaños del Personal	Felicitar a los servidores que cumplen años y dar a conocer a los servidores en general de la JNJ	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	Te felicitamos por tu Onomastico	Intranet	Mensual
41	Felicitaciones por Nacimientos de Bebés	Felicitar a los servidores que se convierten en padres y dar a conocer a los servidores en general de la JNJ	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	Le damos la bienvenida a la familia JNJ a : Hijo (a) de	Correo Electrónico	En su oportunidad
42	Saludos por Profesiones y/o ocupaciones	Felicitar a los diferentes profesionales en la celebración de sus días conmemorativos	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	Te reconocemos y felicitamos en tu día profesional	Correo Electrónico Comunicados Whatsapp	En su oportunidad
43	Condolencias por deceso de Familiar Directo: Entrega de Corona de Flores en representación de la JNJ	Informar al personal el deceso de un familiar de un servidor de la JNJ, a fin de presentar condolencias en representación de la JNJ	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	Lamentamos sensible fallecimiento de ---- familiar del servidor ----- JNJ	Correo Electrónico Comunicados Whatsapp	En su oportunidad
44	Medidas de Prevención de Hostigamiento Sexual	Difundir material informativo relacionado a las Medidas Preventivas de Hostigamiento Sexual	Unidad de Recursos Humanos	Todos los servidores /as de la entidad	Estado sin Acoso: JNJ	Correo Electrónico Comunicados Whatsapp Intranet	Trimestral
45	Canales de atención al ciudadano	Afianzar la política de mejora continua de nuestros servicios a través de una eficiente atención al ciudadano.	Área de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo	Todos los servidores /as de la entidad	Sirviendo r con vocación	Sistema de Gestión Documental	Bimensual
46	Orientación sobre Archivos de gestión	Reforzar mediante avisos la política de tratamiento de Archivos	Área de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo	Todos los servidores /as de la entidad	Conoce como se debe tratar los archivos adecuadamente	Sistema de Gestión Documental	Trimestral
47	Resultado de Encuesta de Satisfacción del Administrado para los canales de atención que brinda la JNJ.	Dar a conocer la percepción y grado de satisfacción del administrado con respecto a los canales de atención que brinda la JNJ.	Área de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo	Todos los servidores /as de la entidad	antes de efectuar el informe se realiza la digitación, consistencia, elaboración de cuadros y gráficos estadísticos y la interpretación. posteriormente se elabora el informe.	Sistema de Gestión Documental Correo Electrónico	Mensual



DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA



DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA

I. ANTECEDENTES

La Unidad de Recursos Humanos y el Área de Comunicaciones e Imagen han venido elaborando comunicaciones internas a solicitud de las diferentes unidades orgánicas conforme se presentaba la necesidad de informar alguna noticia y/o actividad dirigido a los servidores de la Institución.

En este contexto, se requiere implementar un Plan de Comunicación Interna que consolide los requerimientos de las unidades orgánicas y que así mismo se encuentren organizadas y programadas ya que nos dará una ruta a seguir para cumplir con comunicaciones exigidas por distintas normas y planes aprobados por la JNJ.

Para lograr este propósito, del 11 al 16 de abril del 2024 se realizó una encuesta sobre necesidades de comunicación que permitió identificar las fortalezas, oportunidades de mejora y brechas en la gestión de CI que deben ser aprovechadas y/o abordadas y cerradas en el corto plazo y mediano plazo, respectivamente.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Realizar un Diagnóstico de Comunicación Interna que brinden información relevante para conocer en profundidad la audiencia interna, grupos de interés, contexto, herramientas, para diseñar una estrategia general, así como un plan de acción de corto y mediano plazo de mejora y fortalecimiento de la Comunicación Interna, que generen valor, fortalezca la cultura organizacional y brinden soporte efectivo a la JNJ.

2.2. Objetivos Específicos

- Conocer cómo evalúan los servidores la forma en que se comunican, qué y cómo necesitan dar a conocer la información, comprendiendo además cuáles son los canales de comunicación internos más efectivos en la Junta Nacional de Justicia.
- Permitir diseñar una estrategia general a través de un plan de comunicación interna que recoja opiniones de los servidores para la mejora y fortalecimiento de la Comunicación Interna.



III. CONCLUSIONES

- Definir lineamientos y herramientas para estandarizar la comunicación para que todas áreas y equipos reciban información de calidad y cuenten con espacios bidireccionales de participación y escucha de sus propuestas.
- Reforzar la difusión de canales formales que existen en la Junta Nacional de Justicia, a fin de que todos los servidores reconozcan los canales de comunicación formal.
- Seguir impulsando los principales canales de comunicación preferidos por los servidores/ as reconociéndolos como canales más utilizados y efectivos: correo electrónico institucional, Grupo de Comunicados de WhatsApp y el Sistema de Gestión Documental; sin embargo, los servidores civiles consideran que el canal que debe fortalecerse es la Intranet, por lo cual es importante visibilizar las bondades de esta plataforma y explotar los recursos que nos pueden brindar para mejorar la comunicación interna de la Entidad.
- Se ha identificado que es necesario fortalecer los contenidos de los mensajes el acceso a los canales y fomentar el uso de los canales formales de información; por lo que se implementará estrategias conjuntamente con el Área de Comunicaciones e Imagen para uniformizar diseños, contenidos; así como se coordinará con la Oficina de Tecnologías de la Información para identificar problemas en los accesos de intranet, correos y usuarios de SGD.
- El estudio ha permitido conocer que los contenidos difundidos por los canales de comunicación son en su mayoría útiles, coherentes y claros; sin embargo, los puntos débiles identificados respecto a la atractividad y oportunidad serán coordinados respecto al diseño con el Área de Comunicaciones e Imagen y respecto a la oportunidad en la difusión se propondrá difundir los mensajes 3 veces (1 semana antes de la actividad, recordatorio 1 día antes y el día de la actividad).
- El presente estudio ha permitido identificar la necesidad de los servidores de implementar un correo electrónico en donde puedan expresar comentarios, opiniones y sugerencias.
- El nivel comunicacional de la JNJ se encuentra en una comunicación entre servidores y sus responsables directos, siendo que lo óptimo debería de ser fomentar la comunicación entre todos los niveles de la organización.
- Los servidores han manifestado que la transmisión del mensaje comunicacional de la JNJ se da a través de la Unidad de Recursos Humanos por indicación de la Dirección General, sin embargo, desean reuniones con la Alta Dirección y recibir información sobre la Gestión.
- Finalmente, los servidores manifiestan que desean recibir información de contenidos visuales es decir afiches, infografías, boletines, seguido por contenidos audiovisuales y que las comunicaciones se brinden en horas de la mañana.



ESTUDIO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA



ESTUDIO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA

I. OBJETIVO

El presente estudio tiene por objetivo conocer la percepción de los/as servidores/as civiles de la Junta Nacional de Justicia acerca del uso de los canales de comunicación, interacción con los/as interlocutores/as y de la calidad de los contenidos difundidos por la entidad.

II. MUESTREO

La muestra estratificada del estudio ascendió a 181 participantes. Este indicador se obtuvo a través del cálculo de una muestra aleatoria simple al 95 % de confianza y con margen de error del 5 % aplicada al total de la población en la JNJ (236 servidores/as civiles- D.L. 728, D.L. 1057 y Modalidades Formativas).

III. PARTICIPACIÓN

Al 16 de abril, el índice de participación fue de 70.16 % (127 servidores/as civiles) del total de la muestra estratificada.

METODOLOGÍA

Se empleó como herramienta de análisis el formulario virtual «Encuesta de necesidad de comunicación interna» que constó de 20 preguntas cerradas categorizadas en seis (6) dimensiones:

- Segmentación: Enfocada en clasificar a los participantes por edad, sexo, régimen de contratación, unidad orgánica, nivel educativo y tiempo de trabajo en la entidad.
- Canales de comunicación: Enfocada en valorar el uso y preferencia de los canales de comunicación interna y externa de la entidad.
- Interlocutores/as: Enfocada en valorar el uso y preferencia de los interlocutores/as (órganos, unidades orgánicas, jefes/as inmediatos/as, entre otros/as) de la entidad.
- Contenidos: Enfocada en valorar el contenido difundido por medio de los canales de comunicación de la entidad.
- Actividades de comunicación interna: Enfocada en valorar la preferencia de las actividades de comunicación interna realizadas hasta la fecha del presente estudio.



V. SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS

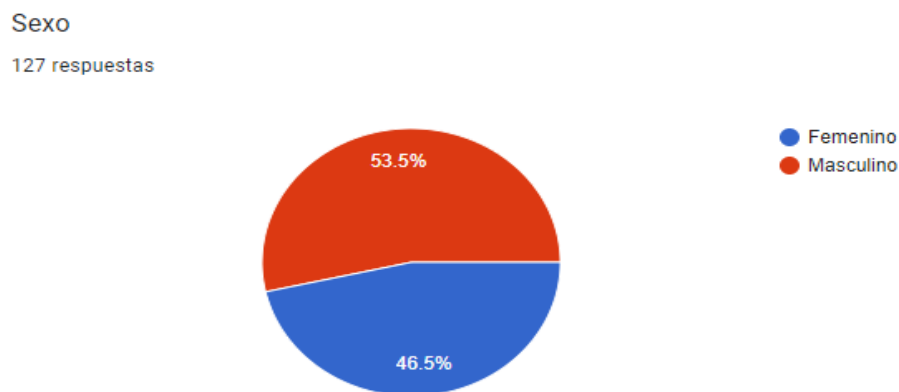
Los resultados obtenidos del estudio, clasificados en las dimensiones, se detallan a continuación:

5.1 Segmentación

A. Indicador: Sexo

Gráfico N.º 1

Participación por sexo (en porcentaje)

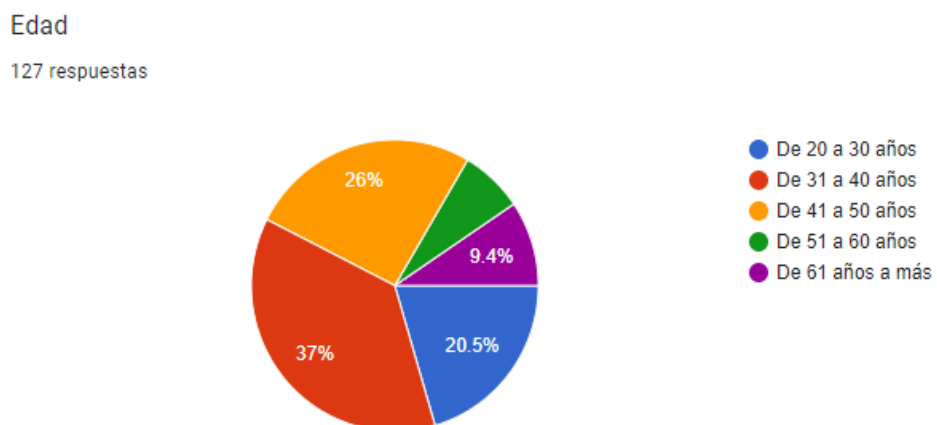


El 46.5 % de los participantes en el estudio son mujeres. El 53.5 % son hombres.

B. Indicador: Rango Generacional

Gráfico N.º 2

Participación por Rango Generacional (en porcentaje)



El 63 % de los participantes en el estudio forman parte de la Generación Y (20 a 40 años).



Junta Nacional de Justicia

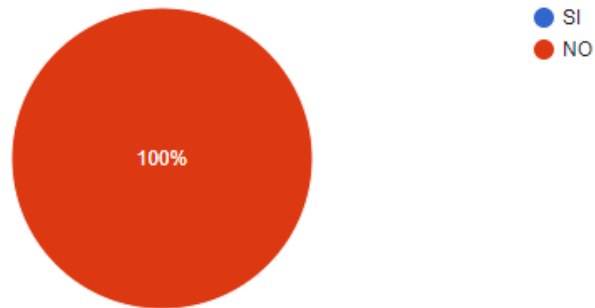
C. Indicador: Servidores/as civiles con discapacidad

Gráfico N.º3

Participación de servidores civiles con discapacidad (en porcentaje)

Presenta alguna Discapacidad, acreditada por el CONADIS

127 respuestas



De acuerdo a lo expuesto, de los servidores que participaron en el estudio no hay ninguno que presente alguna discapacidad.

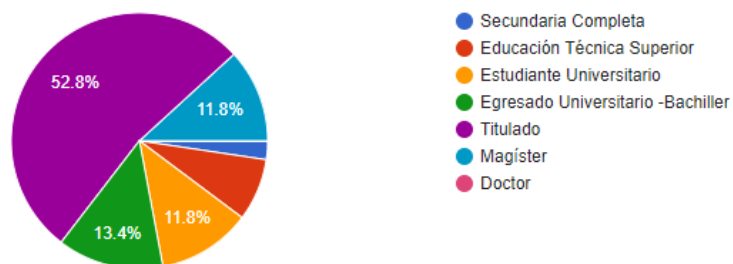
D. Indicador: Nivel Educativo

Gráfico N.º 4

Participación por Nivel Educativo (en porcentaje)

Nivel Educativo

127 respuestas



El 7.9% de los servidores civiles han recibido educación técnica Superior, el 2.4% tienen grado de instrucción de secundaria completa y el 89.7% poseen educación universitaria.



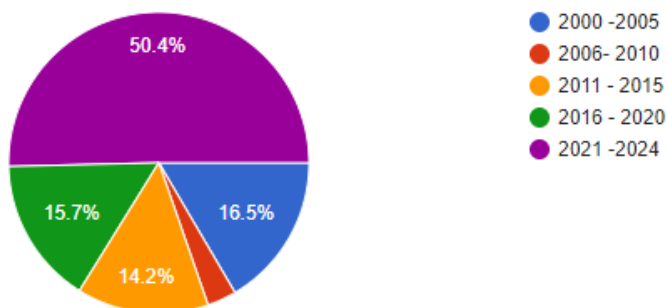
E. Indicador: Tiempo de trayectoria en la entidad

Gráfico N.º 5

Participación por Tiempo de trayectoria en la entidad (en porcentaje)

Año de Ingreso

127 respuestas



El 50.4 % de los participantes en el estudio tienen entre 1 a 4 años laborando en la entidad. Resultando ser la mayoría personal nuevo ingresante en época de la Pandemia COVID-19.

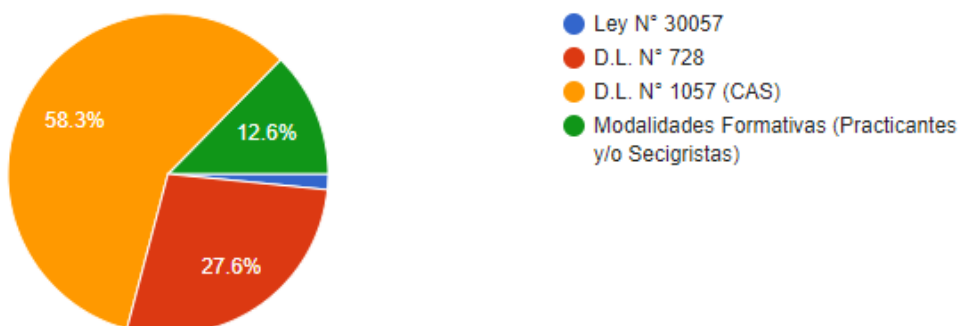
F. Indicador: Modalidad de Contratación

Gráfico N.º 6

Participación por modalidad de contratación (en porcentaje)

Régimen Laboral

127 respuestas



El 58.3% de los participantes en el estudio pertenecen al régimen laboral D.L. 1057 (CAS), seguido del 27.6% que pertenecen al régimen Laboral D.L. 728



Junta Nacional de Justicia

G. Indicador: órgano o unidad orgánica

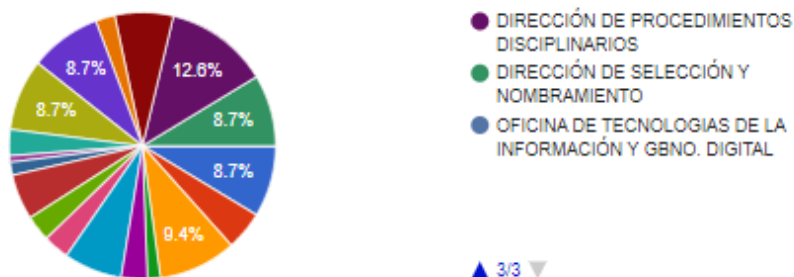
Gráfico N.º 7

Participación por órgano o unidad orgánica (en porcentaje)

Unidad Orgánica

127 respuestas

Cop



El 12.6% de los participantes pertenece a la Dirección de Procedimientos Disciplinarios, participaron 18 Unidades Orgánicas de las 19 que existen en la Junta Nacional de Justicia.

5.1.1 Análisis del cliente interno – Servidores de la JNJ

Según los hallazgos obtenidos en el estudio, al 16 de abril del 2024, destacamos lo siguiente:

Tabla N.º 1

Matriz de hallazgos e hipótesis del análisis del cliente interno

Hallazgo	Comentario
El 50.4 % de los/as servidores/as civiles han ingresado entre el año 2021 a 2024, tienen menos de 5 años laborando en la entidad.	Público interno que aún está adoptando la misión, los valores y la cultura de la entidad, considerando que se estuvo en Pandemia COVID-19 desde el 2020 y se retornó a trabajo presencial en enero 2023.
El 57.5 % de los/as servidores/as civiles forman parte de la Generación Y (20 a 40 años). Le siguen la Generación X (41 a 59 años) con 33.1 % y los Baby Boomers (60 años a más) con 9.4 %.	Público interno que maneja, en su mayoría, herramientas digitales colaborativas para trabajar al ser de la Generación Y. Asimismo, está al tanto de las últimas tendencias en las redes sociales.



Junta Nacional de Justicia

El 58.3 % de los/as servidores/as civiles forman parte del D.L. 1057, seguidos del 27.6% del personal D.L. 728.	Público interno que en su mayoría pertenece al D.L. 1057 y que han ingresado en el año 2021 a 2024 y que pertenecen a la generación Y.
De las Unidades orgánicas con mayor participación en la Encuesta fue la Dirección de Procedimientos Disciplinarios con el 12.6%	En su mayoría participaron las Unidades Orgánicas a excepción de la Oficina de Tecnologías de la Información

5.2 Canales de Comunicación

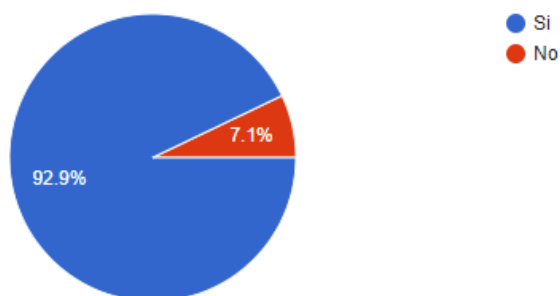
a) Indicador: Canales de Comunicación

Gráfico N.º 1

Grado de Conocimiento de Canales de Comunicación de la JNJ

1. Conoce usted los canales y medios de comunicación interna que tiene la Junta Nacional de Justicia?

127 respuestas



Del grafico arriba presentado se deduce que se debe reforzar la difusión de canales formales que existen en la Junta Nacional de Justicia, a fin de que el 100% de los servidores reconozca los canales de comunicación.



Junta Nacional de Justicia

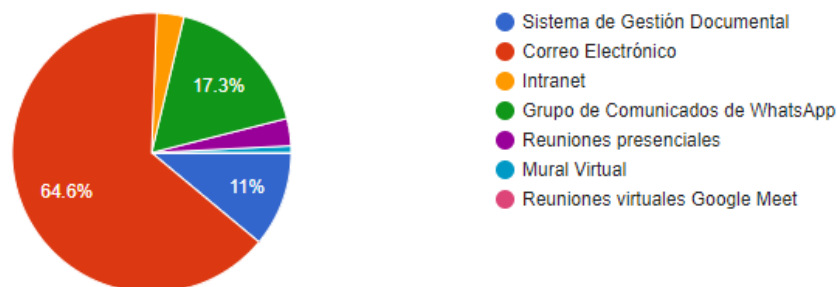
Gráfico N.º 2

Grado de Preferencia de Canales de Comunicación de la JNJ

2. De las siguientes opciones ¿Cuál de los canales de comunicación interna de la JNJ prefiere usted, para enterarse de las novedades de la entidad?



127 respuestas

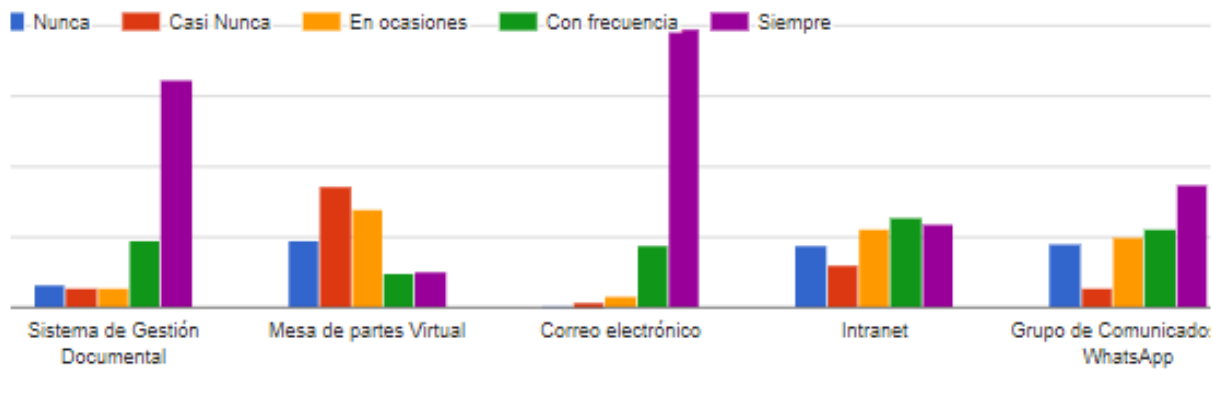


El 64.6% de los servidores civiles participantes de la encuesta prefieren ser informados de las novedades de la JNJ a través del correo electrónico institucional, seguido con el 17.3% del Grupo de Comunicados de WhatsApp y el 11 % a través del sistema de Gestión Documental.

Gráfico N.º 3

Frecuencia de Uso de Canales de Comunicación de la JNJ

3. Con qué frecuencia utiliza usted los canales de comunicación interna



Del gráfico presentado se desprende que el canal de comunicación interna que siempre se utiliza es el correo electrónico, seguido del Sistema de Gestión Documental.



Junta Nacional de Justicia

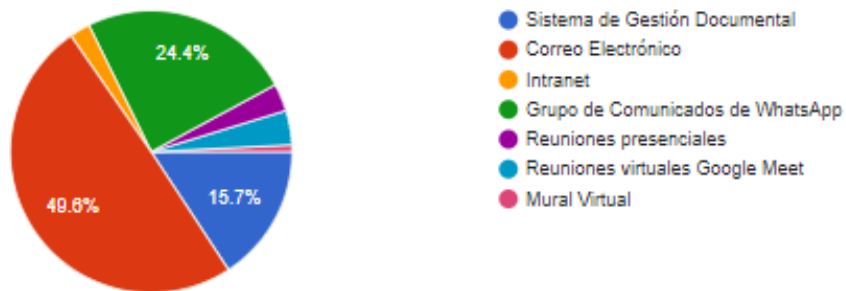
Gráfico N.º 4

Grado de Percepción sobre Efectividad de Canales de Comunicación de la JNJ

4. ¿Cuál cree usted es el canal de comunicación interna más efectivo para brindar información y mejorar las actividades laborales?

Copiar

127 respuestas



El 49.6% de servidores civiles consideran el canal más efectivo para brindar información es el correo electrónico seguido del Grupo de Comunicados de Whatsapp con el 24.4% y del Sistema de Gestión Documental con el 15.7%

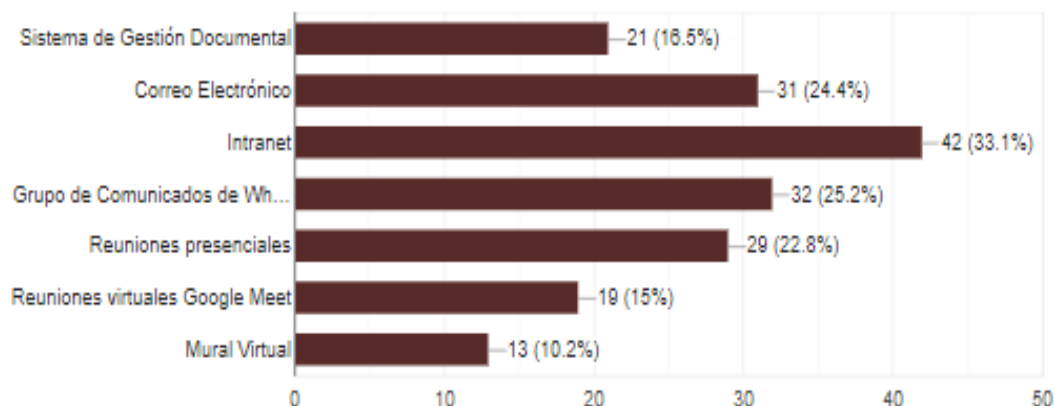
Gráfico N.º 5

Grado de Percepción sobre Reforzamiento de Canales de Comunicación de la JNJ

5. ¿Qué medio de comunicación interna considera que debe fortalecerse?

C

127 respuestas



El 33.1% de servidores civiles consideran que el canal que debe fortalecerse es la Intranet.



Junta Nacional de Justicia

b) Indicador: Calificación de la información difundida

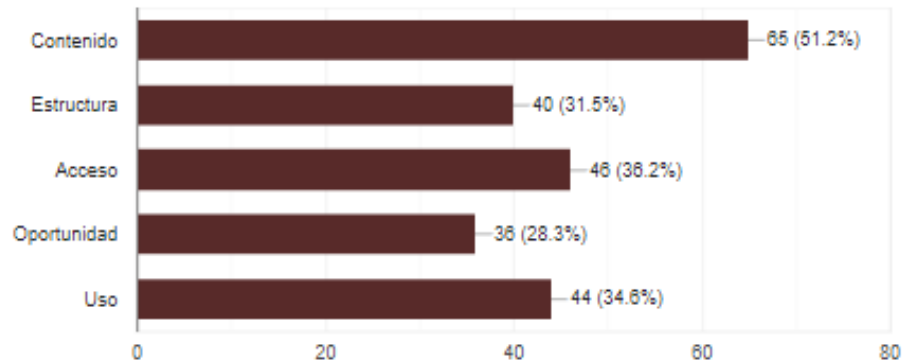
Gráfico N.º 6

Grado de Percepción sobre Aspectos que debe de Fortalecerse en los Medios de Comunicación de la JNJ

6. Que aspectos considera que debe fortalecerse en los medios de comunicación interna que se señaló en la pregunta anterior



127 respuestas

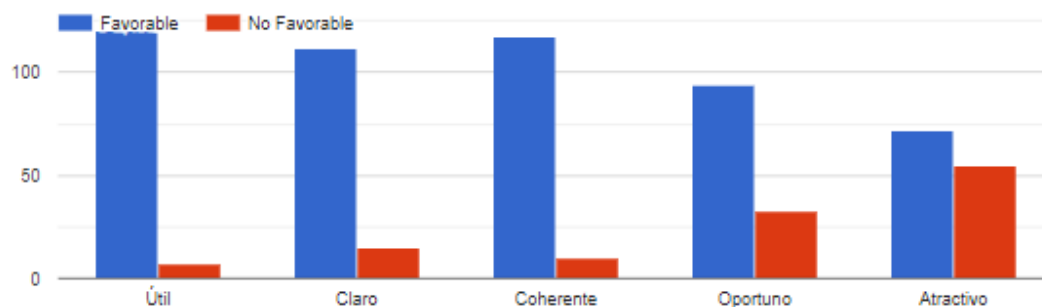


El 51.2% de servidores civiles considera que el contenido de los mensajes deberían de fortalecerse, seguido del Acceso con el 36.2% y el Uso con el 34.6% .

Gráfico N.º7

Evaluación de los Servidores Sobre Contenido Difundido en los canales de Comunicación Interna

7. Cómo califica usted el contenido que se difunde en los canales de Comunicación Interna de la Entidad



De los servidores que han participado en la encuesta consideran que los contenidos difundidos por los canales de comunicación son en su mayoría útil, coherente, claro y que por otro lado no son muy atractivos ni oportunos.



Junta Nacional de Justicia

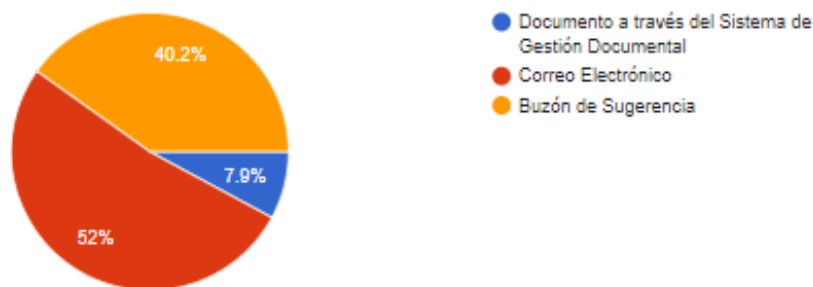
Gráfico N.º 8

Grado de Percepción sobre el canal de Comunicación Interna mas Adecuado para Expresarse

8. Por que canal de comunicación, considera usted es mejor expresar comentarios, opiniones y sugerencias



127 respuestas



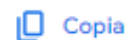
El 52% de los servidores civiles manifiesta que el mejor canal de comunicación para expresar comentarios, opiniones y sugerencias es el correo electrónico.

c) Indicador: Evaluación de la Comunicación Interna de la JNJ

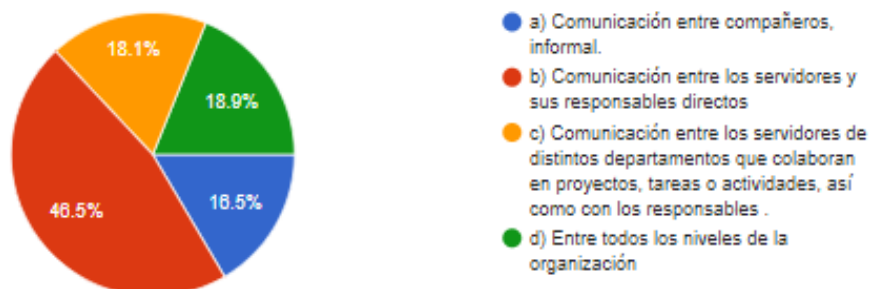
Gráfico N.º 9

Grado de Percepción sobre Nivel Comunicacional de la JNJ

9. ¿En qué nivel comunicativo se encuentra la JNJ actualmente?



127 respuestas



El 46.5% del personal que participo en el estudio considera que el nivel comunicacional de la JNJ se encuentra en una comunicación entre servidores y sus responsables directos, siendo que el óptimo debería de ser entre todos los niveles de la organización, sin embargo, se encuentra actualmente en el 18.9%



Junta Nacional de Justicia

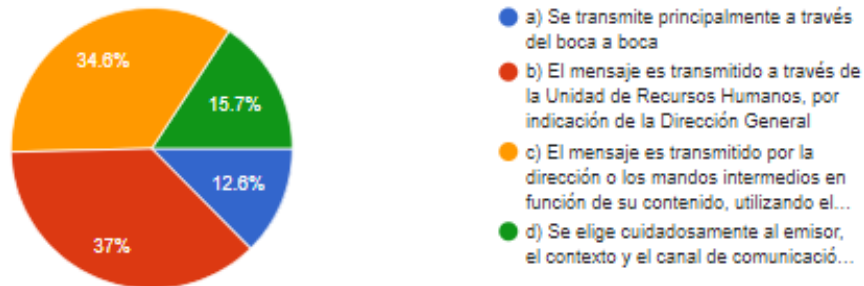
Gráfico N.º 10

Grado de Percepción sobre Transmisión de Mensaje Comunicacional de la JNJ

10. A la hora de transmitir un mensaje en la JNJ...

Copiar

127 respuestas



El 37% de los servidores que participaron en la encuesta manifiesta que la transmisión del mensaje comunicacional de la JNJ se da a través de la Unidad de Recursos Humanos por indicación de la Dirección General.

Gráfico N.º 11

Grado de Percepción sobre Problemática Comunicacional de la JNJ

11. El principal problema de comunicación interna en la JNJ se debe básicamente a...

Copiar

127 respuestas



d) A pesar de que la comunicación es fluida, se podrían explotar más los mecanismos y herramientas de comunicación (ej. La intranet).

El 40.2% de los participantes de la encuesta considera que el principal problema de la Comunicación Interna en la JNJ se debe a que se debería explotar más los mecanismos y herramientas de comunicación (ej. La intranet).



Junta Nacional de Justicia

d) Preferencia de Contenido y oportunidad de Difusión

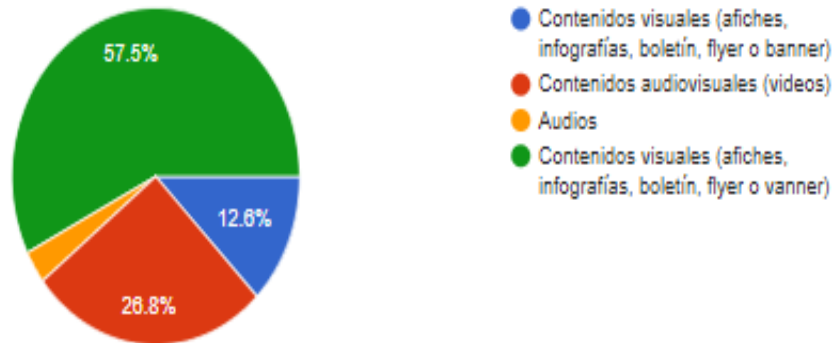
Gráfico N.º 12

Grado de Preferencia sobre Tipo de Contenido Comunicacional de la JNJ

12. Como prefiere usted que se les comunique la información a través de



127 respuestas



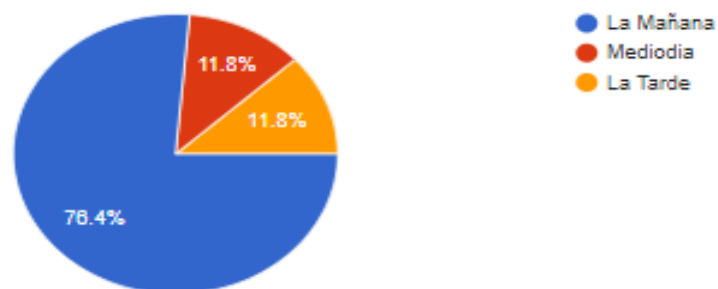
Conforme al grafico arriba detallado se aprecia que en su mayoría los servidores prefieren que se les comunique los mensajes a través de contenidos visuales es decir afiches, infografías, boletines, seguido por contenidos audiovisuales.

Gráfico N.º 13

Grado de Preferencia del Servidor para recibir comunicaciones de la JNJ

Finalmente, respecto al momento oportuno para transmitir información de la entidad, desea recibirlo en.....

127 respuestas



El 76.4% de los participantes en la encuesta de necesidades de comunicación interna prefieren que las comunicaciones se brinden en horas de la mañana.



5.2.1 Análisis de comunicación interna:

- Se debe reforzar la difusión de canales formales que existen en la Junta Nacional de Justicia, a fin de que el 100% de los servidores reconozca los canales de comunicación.
- El 64.6% de los servidores civiles prefieren ser informados de las novedades de la JNJ a través del correo electrónico institucional, seguido con el 17.3% del Grupo de Comunicados de WhatsApp y el 11 % a través del sistema de Gestión Documental.
- El canal de comunicación interna que siempre se utiliza es el correo electrónico, seguido del Sistema de Gestión Documental.
- El 49.6% de servidores civiles consideran el canal más efectivo para brindar información es el correo electrónico seguido del Grupo de Comunicados de WhatsApp con el 24.4% y del Sistema de Gestión Documental con el 15.7%.
- El 33.1% de servidores civiles consideran que el canal que debe fortalecerse es la Intranet.
- El 51.2% de servidores civiles considera que los contenidos de los mensajes deberían de fortalecerse, seguido del Acceso a los canales con el 36.2% y fomentar el Uso de los canales formales de información con el 34.6%
- De los servidores que han participado en la encuesta consideran que los contenidos difundidos por los canales de comunicación son en su mayoría útil, coherente, claro y que por otro lado no son muy atractivos ni oportunos.
- El 52% de los servidores civiles manifiesta que el mejor canal de comunicación para expresar comentarios, opiniones y sugerencias es el correo electrónico.
- El 46.5% del personal que participo en el estudio considera que el nivel comunicacional de la JNJ se encuentra en una comunicación entre servidores y sus responsables directos, siendo que el óptimo debería de ser entre todos los niveles de la organización, sin embargo, se encuentra actualmente en el 18.9%
- El 37% de los servidores que participaron en la encuesta manifiesta que la transmisión del mensaje comunicacional de la JNJ se da a través de la Unidad de Recursos Humanos por indicación de la Dirección General.
- El 40.2% de los participantes de la encuesta considera que el principal problema de la Comunicación Interna en la JNJ se debe a que se debería explotar más los mecanismos y herramientas de comunicación (ej. La intranet).
- En su mayoría los servidores prefieren que se les comunique los mensajes a través de contenidos visuales es decir afiches, infografías, boletines, seguido por contenidos audiovisuales.
- El 76.4% de los participantes en la encuesta de necesidades de comunicación interna prefieren que las comunicaciones se brinden en horas de la mañana.