



Unidad Educativa Particular "La Dolorosa"
Congregación Religiosa Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús



MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. MARCO LEGAL
3. OBJETIVOS
4. ALCANCE DEL MANUAL
5. DEFINICIONES
6. ACTORES Y PÚBLICOS OBJETIVO
 - 6.1 ACTORES
 - 6.2 PÚBLICOS OBJETIVO
7. MENSAJES CLAVE
8. CANALES
9. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
 - 9.1 COMUNICACIÓN INTERNA
 - 9.2 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
 - 9.3 COMUNICACIÓN EXTERNA
10. FLUJOS DE COMUNICACIÓN



1. INTRODUCCIÓN

La UEP La Dolorosa es una institución educativa privada, que opera en el país desde 1953. Actualmente es regentada por las Religiosas Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús, y se guía por el estilo educativo de la Congregación (Pedagogía del Corazón). La institución cuenta con oferta para todos los niveles de educación: desde el preescolar hasta bachillerato.

Nuestro objetivo estratégico es mejorar la calidad educativa fortaleciendo la comunicación, el liderazgo y la convivencia armónica institucional a través de la implementación de planes y programas de desarrollo profesional vinculados a la pastoral, como eje transversal, y a la actualización del currículo, con un enfoque metodológico innovador para entregar a la sociedad jóvenes preparados académicamente, con mentalidad abierta al cambio, capaces de tomar decisiones libres y responsables de acuerdo con el Carisma Eucarístico Reparador de las Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús (A.C.I.).

En la actualidad es indispensable contar con estrategias que permitan mantener una comunicación fluida. La UEP La Dolorosa, con el objeto de mejorar la comunicación, desarrolló el presente manual como una herramienta de gestión estratégica en respuesta a las necesidades comunicacionales, de manera que toda la comunidad



educativa se encuentre debidamente informada de todos los procesos que se desarrollan en la institución.

La UEP La Dolorosa, consciente de la necesidad de mantener un buen canal de comunicación, quiere asegurarse de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de la institución de manera completa, clara y oportuna, logrando que todas las partes interesadas la conozcan. El objetivo último es que se

mantenga una interrelación armónica entre directivos, personal docente, administrativo, de apoyo, estudiantes, padres de familia y/o representantes, fundamentada en el marco del respeto.

2. MARCO LEGAL

Según el numeral 9 del artículo 252 del Reglamento General a la LOEI es atribución del Director o Rector el “establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para crear y mantener tanto las buenas relaciones entre ellos como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desenvolvimiento de los procesos educativos”.

- Instructivo de Construcción del PEI 2017, Componente de Convivencia Escolar
- **Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa (MINEDUC):** El plan de comunicación institucional se fundamenta en el estándar **C1.P1.GE3** que dice: “Cuenta con un Plan de Comunicación Institucional para los diferentes actores de la comunidad educativa.”



3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

Establecer los criterios, lineamientos y responsabilidades para asegurar una comunicación efectiva y asertiva entre la UEP La Dolorosa y todas las partes interesadas dentro y fuera de la comunidad educativa.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. Establecer procesos de comunicación efectivos para el público interno, de forma que el clima organizacional mejore constantemente.

OE2. Garantizar el flujo de información para el público interno a través de un suministro constante y pertinente de información.

OE3. Garantizar el flujo de información para el público externo de forma constante y pertinente con los mensajes de interés general que pueda generar la institución educativa.

OE4. Fomentar la cohesión y la interacción continua para potenciar la comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa.

4. ALCANCE DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN

El presente Manual de comunicación es de aplicación obligatoria para todos los miembros de la comunidad educativa de la UEP La Dolorosa.



5. DEFINICIONES

- **COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.** La comunicación institucional comprende los mensajes que se transmiten entre la institución y un público determinado. Esto obedece a objetivos planteados por la organización y a sus necesidades específicas.
- **COMUNICACIÓN INTERNA.** La comunicación interna es un eje de la comunicación institucional, que comprende los mensajes que son enviados al público interno que forma parte de la organización: estudiantes, PPFF, autoridades, docentes, personal administrativo y de apoyo. Son resultados de una comunicación interna la eficiente implicación de la comunidad a un proyecto común, el fortalecimiento de la identidad institucional y la mejora del clima institucional.
- **COMUNICACIÓN EXTERNA.** La comunicación externa es el segundo eje de la comunicación institucional. Permite la comunicación con los agentes externos a la institución educativa. Su fin es difundir el quehacer institucional hacia el público externo. Una buena percepción de la imagen institucional se forma y fortalece a través de una adecuada comunicación externa.
- **CANAL.** Medio para el intercambio de información.

6. ACTORES Y PÚBLICO OBJETIVO

6.1 ACTORES

6.1.1 EMISORES

- Autoridad institucional (rectorado, vicerrectorado, dirección general)
- Departamento médico



- Técnico de comunicación – *Community manager*
- Secretaría general
- Inspección general
- Departamento de Consejería Estudiantil
- Profesorado

6.1.2 RECEPTORES

- Estudiantado
- Padres de familia
- Profesorado
- Personal de apoyo
- Otras instituciones
- Distrito educativo
- Potenciales involucrados
- Público en general
- Proveedores

6.2 PÚBLICO OBJETIVO

La comunicación externa e interna apuntarán a los procesos específicos que respondan a sus públicos objetivo, que se desprenden de los receptores identificados.

6.2.1 PÚBLICOS EXTERNOS

- Otras instituciones
- Distrito educativo
- Potenciales involucrados
- Público en general
- Proveedores



6.2.2. PÚBLICOS INTERNOS

- Estudiantado
- Padres de familia
- Profesorado
- Personal de apoyo

7. MENSAJES CLAVE

Se procurará insistir en los siguientes mensajes recurrentemente a fin de fortalecer aspectos determinados de la identidad institucional. La selección y producción de contenidos deberá alinearse a estas líneas generales, que actúan como políticas de comunicación y rigen para todo ámbito inherente a ella.

MC1. La institución y sus autoridades se preocupan por todos quienes integran la organización.

MC2. La institución promueve el tránsito hacia una sociedad más justa a través de los valores que la caracterizan (autoestima, gratitud, justicia, libertad, responsabilidad, paz-reconciliación, solidaridad-fraternidad y vida).

MC3. La institución está preparada para asumir los retos y emergencias propias del contexto educativo nacional y global

MC4. La institución garantiza una educación de calidad matizada por los valores católicos que la caracterizan

8. CANALES

Para garantizar un flujo de comunicación constante y fiable, se identifica los siguientes canales.



8.1 CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

- Redes sociales de la institución
- Página web de la institución
- Correo electrónico general de la institución

8.2 USO DE CANALES PARA COMUNICACIÓN EXTERNA

8.2.1 REDES SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN

La gestión de redes sociales estará a cargo del técnico de comunicación o *community manager*. La validación de mensajes se efectuará únicamente desde el equipo coordinador, rectorado o la dirección general. La respuesta a mensajes en redes sociales estará a cargo del técnico de comunicación o *community manager*.

El WhatsApp institucional será de uso exclusivo para el proceso de admisiones.

8.2.2 PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

La gestión de la página web de la institución estará a cargo del técnico de comunicación o *community manager* y de quienes integran el equipo de asesoramiento tecnológico. La validación de mensajes se efectuará únicamente desde el equipo coordinador, rectorado o la dirección general.

8.2.3 CORREO ELECTRÓNICO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

La gestión del correo electrónico general estará a cargo de secretaría general, que responderá en coordinación con la autoridad institucional.



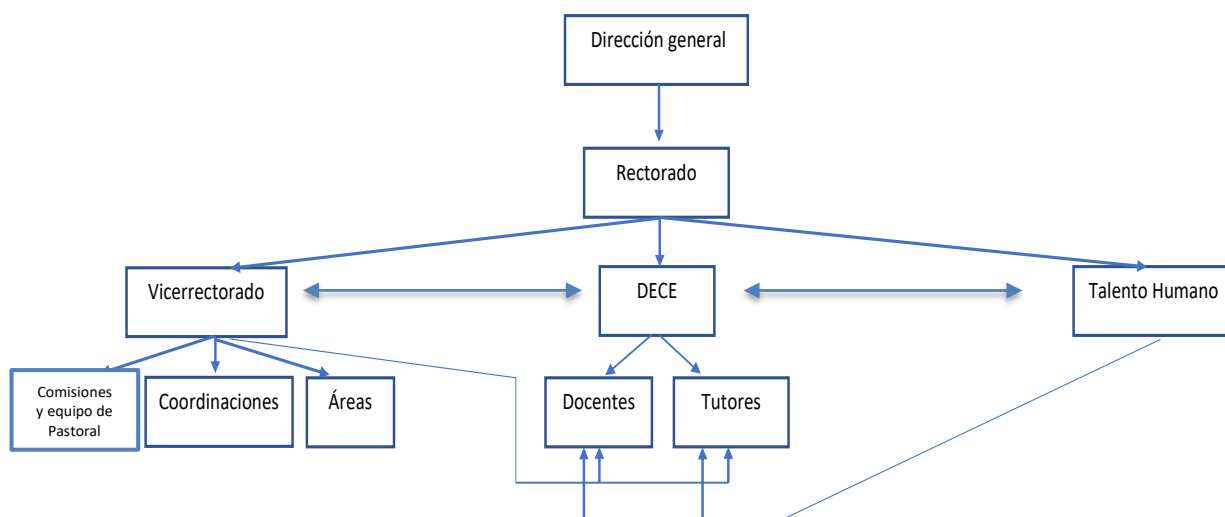
8.3 CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Plataforma de gestión docente (Runachay y página web)
- Carteleros del colegio
- Pizarra informativa
- Grupo de WhatsApp unidireccional (Rectorado – UEP La Dolorosa)
- Grupos de WhatsApp multidireccionales (áreas, departamentos, subniveles, etc.)
- Redes sociales de la institución (Facebook, Instagram, Tik Tok)

8.4 USO DE CANALES PARA COMUNICACIÓN INTERNA

8.4.1 PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCENTE

Se trata del medio oficial de comunicación para los actores partícipes de la organización (personal docente y administrativo, así como estudiantes y padres de familia). Se propone la siguiente jerarquía para comunicar a padres de familia, estudiantes, docentes, autoridades y personal administrativo.



8.4.2 CARTELERAS DEL COLEGIO

Las carteleras del colegio se actualizarán periódicamente con la información que los diferentes departamentos consideren relevante para el quehacer docente y estudiantil en el momento.

8.4.3 GRUPO DE WHATSAPP UNIDIRECCIONAL

La autoridad institucional creará un chat corporativo en la aplicación WhatsApp, con permiso de publicación restringido únicamente a los emisores que considere pertinentes. Lo integrará el personal de la UEP La Dolorosa. Se entiende que este es un medio oficial de comunicación.

8.4.4 GRUPOS DE WHATSAPP MULTIDIRECCIONALES

Los docentes crearán los chats que consideren pertinentes para agilizar la gestión de sus obligaciones y para garantizar una comunicación constante con sus pares. Los



grupos serán autorregulados y podrá establecerse las normas que consideren pertinentes siempre y cuando estas no contravengan el código de convivencia o

atenten al respeto y cortesía requeridos en el ámbito profesional. La comunicación que se desarrolla en este espacio no tiene un carácter necesariamente oficial.

8.4.5 REDES SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN

El público interno de la UEP La Dolorosa podrá informarse de fechas importantes, eventos y anuncios de carácter general a través de las redes sociales de la institución. Se entiende que es un medio oficial, pues se valida desde la autoridad institucional antes de la publicación.

9. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

9.1 COMUNICACIÓN INTERNA

9.1.1 FUNDAMENTOS Y LINEAMIENTOS

La comunicación interna de la UEP La Dolorosa procurará transmitir avisos relevantes e información necesaria para el desarrollo de las actividades programadas. Asimismo, procurará comunicar todo aviso emergente con brevedad y eficiencia a través de medios oficiales a todos los públicos según la pertinencia del contenido.

9.1.2 MARCO DE ACCIÓN

El marco de acción de comunicación interna responde a los objetivos específicos 1, 2 y 4. Se planificará y ejecutará acciones que apunten a la satisfacción de dichos objetivos.

9.1.3 EJE DE EFICIENCIA (OE1 y OE2)



PROYECCIÓN Y ACCIONES CONCRETAS

Se prevé que la comunicación interna se fortalezca a través de una sólida organización que transmita de forma clara y pronta lo necesario para que los involucrados en la organización puedan actuar. Para ello, se planifica:

1. Establecer plazos máximos de 24 horas para transmitir la información desde docentes a padres de familia cuando la autoridad institucional lo requiera.
2. Establecer plazos máximos de 24 horas para la respuesta a mensajes a través de la plataforma de gestión docente. Esto aplica para los docentes que reciban mensajes que requieran contestación de estudiantes, representantes, otros docentes o autoridades.
4. Procurar que la comunicación oficial entre autoridad institucional y personal docente, administrativo y de apoyo emplee la plataforma de gestión docente y se recurra al grupo unidireccional de WhatsApp sólo con avisos emergentes, urgentes o que deban comunicarse en horarios extralaborales.

PRODUCTOS

Archivo digital de comunicación a través de la plataforma de gestión docente y web del colegio, registro de chat de WhatsApp,

9.1.4 EJE DE COMUNIDAD (OE4)

PROYECCIÓN Y ACCIONES CONCRETAS



Se prevé que la comunidad educativa se beneficie de una identidad institucional sólida a través de la construcción de sentido compartido en torno a la UEP La Dolorosa, sus valores, misión, visión y proyectos de crecimiento. Para ello se planifica:

1. Establecer un estilo escrito para la comunicación con padres de familia y estudiantes que se apoye en los mensajes clave.
2. Socializar con el personal docente, administrativo y de apoyo los mensajes clave

PRODUCTOS

Manual de estilo institucional; guías, presentaciones o infografías con los mensajes clave para socialización

9.2 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

9.2.1 FUNDAMENTOS Y LINEAMIENTOS

La gestión del conocimiento responde a la necesidad de identificar y poner al alcance de los interesados los insumos necesarios para su desempeño dentro de la organización. Se entiende que los insumos pueden ser materiales (anexos para gestión docente, formatos de solicitud, fichas de inscripción...) como inmateriales (procesos internos de la institución, manejo de protocolos de seguridad, convenciones de comportamiento institucionales...).

9.2.2 MARCO DE ACCIÓN

El marco de acción de la gestión del conocimiento responde a los objetivos específicos 1 y 2. Se planificará y ejecutará acciones que apunten a la satisfacción de dichos objetivos.

9.2.3 EJE ÚNICO (OE 1 y 2)



PROYECCIÓN Y ACCIONES CONCRETAS

Se prevé que la comunidad educativa aproveche los repositorios y mecanismos establecidos para agilizar y tener a mano lo necesario para desempeñarse con eficiencia en la organización. Para ello se planifica:

1. Crear un repositorio digital de formatos y anexos para los docentes para compartir a través de la plataforma de gestión docente y la página web.
2. Crear un repositorio digital de formatos para padres de familia y estudiantes en la página web.
3. Identificar a capacitadores de la organización que puedan guiar a nuevos integrantes en procesos y elementos propios de la cultura de la institución. Puede considerarse protocolos de acción ante emergencias, convenciones de comunicación y jerarquías, capacitación en procesos internos, o los que la autoridad institucional considere necesarios para un desenvolvimiento adecuado dentro de la organización.

PRODUCTOS

Repositorios digitales para docentes, padres de familia y estudiantes

9.3 COMUNICACIÓN EXTERNA

9.3.1 FUNDAMENTOS Y LINEAMIENTOS

La comunicación externa de la UEP La Dolorosa procurará fortalecer la imagen institucional con el objetivo de consolidar y posicionar a la organización como una institución educativa que se encuentra lista para responder a los desafíos de la educación contemporánea con el rasgo diferenciador de la educación católica y la formación en valores que apuntan a construir una sociedad más justa. Se procurará



visibilizar los procesos y eventos propios de la institución, así como los avisos pertinentes para quien potencialmente se interese por integrarse.

9.3.2 MARCO DE ACCIÓN

El marco de acción de la comunicación externa responde al objetivo específico 3. Se planificará y ejecutará acciones que apunten a la satisfacción de dichos objetivos.

9.3.3 EJE ÚNICO (OE 3)

PROYECCIÓN Y ACCIONES CONCRETAS

Se prevé transmitir lo más relevante a todos los públicos externos identificados, procurando siempre que los contenidos orientados hacia éstos mantengan la máxima pertinencia posible. Para ello se planifica:

1. Implementar los mensajes clave dentro de las publicaciones orientadas al público externo.
2. Desarrollar una imagen institucional sólida y coherente a través del estilo de la escritura y el diseño gráfico de las publicaciones.
3. Establecer horas de cierre y cronogramas de publicación semanales, alineados con las reuniones de equipo coordinador para la validación y aprobación de publicaciones.
4. Delegar al técnico de comunicación – *community manager* la publicación y elaboración de contenido dispuesto por la autoridad institucional o el equipo coordinador.
5. Disponer de los medios impresos o digitales, así como de *stands* para la promoción y consolidación de la organización con los fines que la autoridad institucional considere pertinentes.



PRODUCTOS

Publicaciones en redes sociales; manual de estilo; publicidad en varios soportes.

10. FLUJOS DE COMUNICACIÓN

Para definir jerarquías, se establece los siguientes flujos de comunicación para la UEP La Dolorosa. Únicamente tendrá carácter de oficial el flujo descendente de comunicación, con el propósito de evitar dobles discursos o malos entendidos. Se deberá tomar en cuenta el organigrama del colegio para ello.

10.1. FLUJO DESCENDENTE DE COMUNICACIÓN

Se entiende por flujo descendente la comunicación desde una instancia jerárquica superior hacia una inferior sin retroalimentación. Los canales de comunicación a emplearse serán los que aseguren que el destinatario reciba la comunicación emitida por el remitente: correo electrónico, comunicación escrita en cualquier soporte, mensaje a través del chat unidireccional en Whatsapp y publicaciones en redes sociales. Se considera también en este flujo lo dispuesto oralmente en reuniones de trabajo o en el marco de una conversación laboral.

10.2 FLUJO ASCENDENTE DE COMUNICACIÓN

Cualquier persona de la institución que desee comunicarse con un estamento superior de la misma, dispondrá de los medios y canales necesarios para ello: comunicaciones escritas en cualquier soporte, con prevalencia de la plataforma de gestión docente. Asimismo, podrá establecerse extraordinaria y consensuadamente la comunicación telefónica. Cuando la comunicación sea dirigida a una persona en concreto, se seguirá obligatoriamente la cadena jerárquica. Todas las comunicaciones internas relevantes serán obligatoriamente contestadas. Se entiende que existe retroalimentación.