

UNIDAD EDUCATIVA



LEV VYGOTSKY

Amor y Firmeza

PROCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE
COMUNICACIÓN INTERNA

ÍNDICE

1.1. Justificación.....	2
1.2. Objetivos generales y específicos.....	2
1.3. Alcance.....	2
3.1. Canales digitales.....	2
3.2. Canales presenciales.....	3
3.3. Espacios de comunicación informal.....	3
4.1. Directrices para reuniones.....	3
4.2. Gestión de correos electrónicos.....	3
4.3. Uso de plataformas de gestión académica y administrativa.....	4
5.1. Anuncios académicos, afectivos, actitudinales y administrativos.....	4
5.2. Resolución de conflictos.....	4
5.3. Participación en decisiones colegiadas.....	4
6.1. Información académica y disciplinaria.....	4
6.2. Espacios de escucha activa.....	4
6.3. Uso de plataformas educativas.....	4
7.1. Circulares y boletines informativos.....	5
7.2. Gestión de reuniones y entrevistas.....	5
7.3. Atención de quejas y sugerencias.....	5
8.1. Tipos de emergencias y responsables de comunicación.....	5
8.2. Plan de respuesta rápida.....	5
8.3. Evaluación posterior a la emergencia.....	5
9.1. Rectorado.....	6
9.2. Coordinaciones académicas, actitudinales y afectivas.....	6
9.3. Mediadores.....	6
9.4. Estudiantes.....	6
9.5. Familias.....	6
10.1. Indicadores de efectividad comunicativa.....	6
10.2. Encuestas y retroalimentación.....	6
10.3. Revisión anual del protocolo.....	7

1. Introducción

1.1. Justificación

En un entorno educativo, una comunicación efectiva es esencial para el éxito académico, el bienestar de los estudiantes y el correcto funcionamiento administrativo. Este protocolo tiene como finalidad establecer lineamientos claros y consistentes para mejorar la interacción entre los miembros de nuestra comunidad educativa enmarcados en el respeto y responsabilidad.

1.2. Objetivos generales y específicos

- **General:** Garantizar la fluidez, claridad y efectividad de la comunicación interna de los miembros de la Comunidad Educativa Vygotskyana.
- **Específicos:**
 - Definir los canales y procedimientos de comunicación oficiales.
 - Fomentar la participación activa de toda la comunidad educativa.
 - Prevenir malentendidos y conflictos mediante pautas claras.

1.3. Alcance

Aplica a todos los actores de la comunidad educativa: directivos, mediadores, estudiantes, personal administrativo, de apoyo y familias, en todos los espacios de interacción.

2. Políticas generales de comunicación interna

- Utilizar canales oficiales para cualquier información relevante.
- Garantizar la confidencialidad en asuntos sensibles.
- Fomentar la empatía, el respeto y la asertividad en todas las interacciones.
- Ser responsables de lo que se expresa y comenta.
- Establecer un comité de comunicación que sea conformado por la Rectora y tres miembros de la Comunidad Educativa.

3. Canales de comunicación

3.1. Canales digitales

- **Correo electrónico:** Medio oficial para anuncios importantes.
- **Plataforma educativa GuRú:** Para gestión de calificaciones, tareas y notificaciones.
- **Grupos de mensajería instantánea:** Exclusivamente para información urgente.

3.2. Canales presenciales

- **Reuniones:** Programadas periódicamente con agendas definidas.
- **Carteleras:** Información relevante visible en puntos estratégicos.
- **Buzón de sugerencias:** Instancia para recabar sugerencias y solicitudes.

3.3. Espacios de comunicación informal

- Reuniones espontáneas en horario laboral, respetando tiempos de trabajo.
- Conversaciones en los momentos de receso.

4. Protocolo para la comunicación formal

4.1. Directrices para reuniones

- **Planificación:**
 - Las reuniones se programarán con al menos una semana de anticipación, salvo casos de emergencia.
 - Envío de horario y lugar se comunicarán por los canales oficiales.
 - Organización del despliegue logístico.
- **Desarrollo:**
 - Las reuniones deberán contar con un moderador /responsable.
 - Se seguirán las agendas previamente distribuidas.
 - Se permitirá el tiempo adecuado para intervenciones, respetando turnos de palabra. Se sugiere no exceder en 5 minutos para cada intervención.
- **Seguimiento:**
 - Se elaborará un acta con acuerdos y responsables.
 - El acta será compartida en un plazo máximo de 48 horas tras la reunión.

4.2. Gestión de correos electrónicos

- **Estructura:**
 - Asunto descriptivo que resuma el propósito del mensaje.
 - Inicio con un saludo formal, seguido del contenido y cierre con información de contacto.
 - Confirmaciones de lectura.
- **Reglas de uso:**
 - Evitar el envío masivo sin autorización.
 - Responder en un plazo no mayor a 24 horas laborales cuando son mensajes directos..
 - Organizar y archivar los correos relevantes en carpetas creadas para consulta futura.

4.3. Uso de plataformas de gestión académica y administrativa

- **Mediadores:** Subir calificaciones, presentar tareas y reportes en los tiempos establecidos.
- **Estudiantes:** Revisar tareas, actividades complementarias y notificaciones diariamente.
- **Familias:** Consultar informes periódicos de calificaciones y cumplimiento de actividades complementarias.

5. Protocolo para la comunicación con Mediadores

5.1. Anuncios académicos, afectivos, actitudinales y administrativos

- Las actualizaciones sobre calendarios, actividades o cambios importantes se enviarán por correo oficial.

5.2. Resolución de conflictos

- Las diferencias entre docentes o con la administración se abordarán en reuniones privadas, con la mediación de una autoridad institucional.
- Se promoverá un ambiente respetuoso y orientado a la solución.

5.3. Participación en decisiones colegiadas

- Los mediadores participarán en comités y reuniones generales donde podrán presentar propuestas o retroalimentación.

6. Protocolo para la comunicación con estudiantes

6.1. Información académica y disciplinaria

- Las calificaciones y reportes disciplinarios se publicarán en la plataforma GuRú.
- Los anuncios de eventos y actividades se compartirán en carteleras informativas, plataformas, en clases y por redes sociales.

6.2. Espacios de escucha activa

- Los estudiantes podrán solicitar reuniones con sus mediadores o coordinadores a través de un ticket de soporte o pidiendo cita directamente con la persona deseada.

6.3. Uso de plataformas educativas

- Es obligatorio el uso de las plataformas para tareas, anuncios y recursos de estudio.
- Se capacitará a los estudiantes al inicio del año académico para asegurar su correcto uso.

7. Protocolo para la comunicación con familias

7.1. Circulares y boletines informativos

- Se enviará un boletín mensual con información relevante, como eventos, logros escolares y fechas importantes.

7.2. Gestión de reuniones y entrevistas

- Las familias podrán agendar citas con docentes o coordinadores mediante la administración o la plataforma digital.
- Las reuniones se desarrollarán en horarios acordados, evitando interrupciones en horas académicas.

7.3. Atención de quejas y sugerencias

- Las familias podrán enviar quejas o sugerencias por mediante ticket de soporte o en un buzón físico.
- Las respuestas se darán en un plazo máximo de 5 días hábiles.

8. Protocolo para situaciones críticas o emergencias

8.1. Tipos de emergencias y responsables de comunicación

- **Emergencias de seguridad (evacuaciones, incendios):** Rectora, inspector y coordinadores.
- **Emergencias de salud:** Personal médico o brigadas de emergencia.
- **Crisis comunicativas (noticias falsas, conflictos graves):** Rectora.

8.2. Plan de respuesta rápida

- Difusión inmediata de instrucciones claras mediante altavoces y mensajería instantánea.
- Reunión posterior con directivos para evaluar la situación y los próximos pasos.

8.3. Evaluación posterior a la emergencia

- Encuesta interna para medir la efectividad del protocolo.
- Ajustes al plan según los resultados.

9. Responsabilidades de los actores de la comunicación interna

9.1. Rectorado

- Supervisar el cumplimiento del protocolo.
- Actuar como figura central en situaciones de emergencia.

9.2. Coordinaciones académicas, actitudinales y afectivas

- Facilitar la comunicación entre mediadores y estudiantes.
- Resolver conflictos relacionados con sus áreas de gestión.

9.3. Mediadores

- Informar con claridad sobre los temas académicos y actitudinales.
- Ser el primer contacto para estudiantes y familias ante inquietudes académicas, administrativas, actitudinales y/o afectivas.

9.4. Estudiantes

- Respetar las normas de comunicación establecidas.
- Utilizar los canales oficiales para expresar inquietudes.

9.5. Familias

- Participar activamente en las reuniones y espacios de interacción.
- Usar los canales adecuados para expresar dudas o sugerencias.

10. Evaluación y mejora continua

10.1. Indicadores de efectividad comunicativa

- **Cumplimiento de tiempos de respuesta:** Evaluar la rapidez en atender mensajes y solicitudes.
- **Satisfacción de la comunidad:** Encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción.

10.2. Encuestas y retroalimentación

- Encuestas anuales para identificar áreas de mejora.
- Reuniones anuales para revisar las sugerencias y ajustar el protocolo.

10.3. Revisión anual del protocolo

- El comité de comunicaciones revisará este documento al final de cada año académico para actualizarlo según las necesidades identificadas.

11. Anexos

- [Plantilla de firma de correo electrónico oficial.](#)
- [Informe de reuniones con padres.](#)
- [Formato de acta informativa.](#)

RECTORADO		PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	
Elaborado por:	Teresa Vinueza	Fecha	21 de noviembre del 2024
Revisado y Aprobado:		VERSIÓN	1