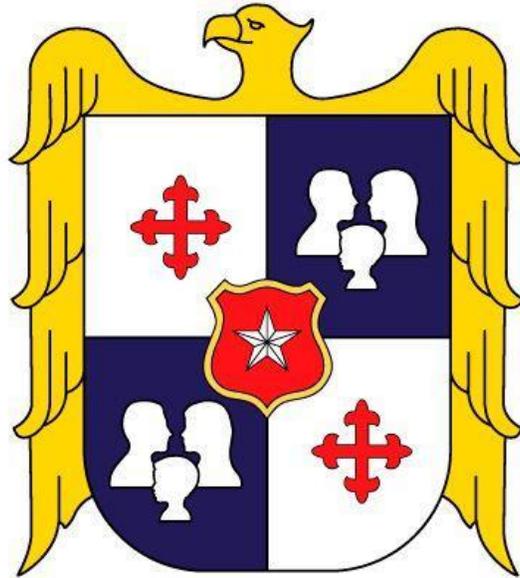


 COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Fecha: 17/06/2024
	“PLAN COMUNICACIONAL ”	Página 1 de 12



COLEGIO
ALCÁZAR
DE LAS CONDES

Plan Comunicacional

 COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”	Fecha: 17/06/2024
		Página 2 de 12

Plan Comunicacional Colegio Alcázar de Las Condes

Objetivo General

El objetivo del plan comunicacional del Colegio Alcázar de Las Condes es establecer y mantener una comunicación efectiva y fluida tanto interna como externa, fortaleciendo las relaciones públicas y garantizando la transparencia y participación de toda la comunidad educativa.

1. Comunicación Interna

Para la comunicación interna, se utilizarán diversas herramientas:

- a) **Página Web del Colegio (<https://alcazardelascondes.cl>)** La página web del colegio es la principal fuente de información oficial. Su propósito es proporcionar noticias y anuncios importantes, mantener un calendario escolar actualizado y ofrecer información académica y administrativa relevante para estudiantes y apoderados. La empresa externa de comunicación es responsable de su contenido, administración el cual se actualiza según las necesidades para noticias y anuncios, y mensualmente para información general.
- b) **Alexia / PLATAFORMA SM** Esta plataforma será clave para la gestión académica y administrativa, facilitando la comunicación diaria entre profesores, estudiantes y apoderados, bajo la supervisión de coordinación académica.
- c) **Correos Institucionales de Estudiantes** Los correos institucionales se usarán para la comunicación directa y formal según la necesidad, gestionados por el coordinador tecnológico.
- d) **Directivas de Curso (Formalmente Subcentros de Padres (SCP), a través del CGPA** Canalizarán las inquietudes y sugerencias de estudiantes y apoderados, con reuniones según la necesidad coordinadas por el CGPA
- e) **Libreta de Comunicaciones** Para la comunicación entre apoderados y profesores, la Agenda o Planner se usará diariamente para informar sobre el rendimiento

 COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”	Fecha: 17/06/2024
		Página 3 de 12

académico, evaluaciones, organización escolar, incidencias de los estudiantes, a cargo de los profesores jefes.

- f) **Calendario de evaluaciones de curso** El calendario se actualizará mensualmente por coordinación académica para informar sobre fechas de evaluaciones formativas y sumativas. El cual, se encuentra disponible en la página web del colegio en la sección apoderados.

2. Comunicación Externa

La comunicación externa se gestionará mediante diversas herramientas:

- a) **Página Web del colegio (<https://alcazardelascondes.cl>)** Se actualizará semanalmente o en la medida que el Colegio lo requiera para proporcionar información a la comunidad en general, destacando programas académicos, logros y eventos, bajo la responsabilidad de la empresa externa de comunicaciones.
- b) **Revista Alcázar de Las Condes** Su Publicación es semanal, esta revista difundirá noticias y logros académicos, culturales y deportivos del colegio, bajo la responsabilidad de equipo de revista.
- c) **Instagram del colegio (@colegioalcazardelascondes)** Utilizado para promover la imagen del colegio y mantener informada a la comunidad sobre actividades y eventos, con publicaciones diarias gestionadas por el equipo de revista.

3. Relaciones Internas.

Para fortalecer las relaciones públicas, se implementarán las siguientes estrategias:

- a) **Actos Cívicos:** Se organizarán eventos académicos, culturales y deportivos para promover la integración y participación de la comunidad, coordinados por formación y convivencia escolar en conjunto con vicerrectoría y operaciones.
- b) **Reuniones con Apoderados** Se realizarán semestralmente para mantener un canal abierto de comunicación y discutir el progreso y necesidades de los estudiantes, gestionadas por la Dirección del colegio.

 COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”	Fecha: 17/06/2024
		Página 4 de 12

c) **Entrevistas integradas:** Se realizarán en tres (inicio, proceso y cierre), oportunidades durante el año para iniciar, mantener y concluir el año escolar a través de un canal abierto de comunicación y diálogo con foco en el progreso y necesidades personales de cada estudiantes, gestionadas por el área académica y Formación y convivencia escolar.

Responsables comunicacionales

Los responsables de la comunicación institucional son:

- **Rector:** Visa y autoriza todas las publicaciones internas y externas.
- **Encargado de comunicados:** Redacta y envía comunicado al rector para ser visado y distribuido según la intencionalidad (Revista, Instagram, Alexia/plataforma SM , Página web)
- **Equipo de revista:** Diseña, organiza la revista, la cual debe ser visada por rector.
- **Coordinador tecnológico:** Encargado de la gestión de los correos institucionales de estudiantes y de asegurar la integridad de la comunicación digital.
- **Coordinación Académica:** Responsable de la plataforma Alexia/plataforma SM para la gestión académica y administrativa, incluyendo la comunicación diaria entre profesores, estudiantes y apoderados.
- **Delegados de curso:** Responsables de las directivas de curso a través del CGPA
- **Equipo de convivencia escolar:** Encargados de la organización de actos cívicos, escuelas para padres, reuniones integradas y actividades que promuevan la integración y participación de la comunidad educativa.

Estos responsables trabajan en conjunto para garantizar una comunicación efectiva, transparente y oficial del Colegio Alcázar de Las Condes, conforme al plan comunicacional establecido.

 COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”	Fecha: 17/06/2024
		Página 5 de 12

Uso ilegal del nombre de la Institución

El Colegio Alcázar de Las Condes establece que cualquier uso no autorizado de su nombre en medios o plataformas no especificados en el plan comunicacional oficial se considera ilegal. Esto incluye cualquier otro medio que se identifique o utilice el nombre de la institución sin consentimiento expreso.

Aspectos generales que no están contemplados en el plan comunicacional

Aspectos no contemplados en el plan comunicacional oficial del Colegio Alcázar de Las Condes, no serán reconocidos ni respaldados como oficiales. Esto incluye publicaciones, eventos o comunicaciones que no estén explícitamente incluidos en las estrategias y herramientas especificadas en el plan.

Para el colegio, Instagram será la única plataforma de redes sociales que será utilizada oficialmente. Cualquier otro medio que use o se identifique con el nombre del Colegio Alcázar de Las Condes, no se considerará oficial, por lo tanto, no se asume responsabilidad por publicaciones que no estén incluidas en este plan comunicacional.

Protocolos comunicacionales:

El Colegio Alcázar de Las Condes, seguirá protocolos comunicacionales diseñados por la Fundación Alcázar, para garantizar una respuesta rápida, precisa y coordinada asegurando que toda comunicación sea clara, verificada y consistente con los valores y políticas del colegio. Para esto se describen 4 protocolos y 1 manual. (Ver Anexos. Plan Comunicacional. Fundación Alcázar)

a. Protocolo Comunicacional en caso de crisis:

Se establecerá un equipo de crisis que incluirá representantes clave: Gerente General de la Fundación y rector del Colegio Alcázar de Las Condes, quienes estarán disponibles para manejar la situación de manera eficiente y transparente. Además, se implementarán canales de comunicación específicos para informar a estudiantes, apoderados y personal

 COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”	Fecha: 17/06/2024
		Página 6 de 12

del colegio, asegurando así la seguridad y bienestar de toda la comunidad educativa. (Anexo N° 1)

b. El protocolo de canalización de información:

Para la canalización de la información es fundamental garantizar una comunicación efectiva y fluida dentro de una organización. Es importante establecer canales claros y eficientes a través de los cuales se pueda transmitir la información de manera oportuna y precisa. Esto incluye definir los medios de comunicación a utilizar, los responsables de transmitir la información, los plazos de entrega, y los procedimientos para asegurar que la información llegue a los destinatarios correctos. Al seguir el protocolo, se facilita la coordinación de actividades, se evitan malentendidos y se promueve un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente. (Anexo N° 2. Plan Comunicacional. Fundación Alcázar)

c. El protocolo para la atención al público: Guía práctica para enfrentar situaciones de rutina, como atención a público y reclamos, ya sea de manera presencial o remota (dispositivos tecnológicos), para lo cual se establecen procedimientos u orientaciones con el fin de garantizar un servicio eficiente, cordial y profesional a todas las personas que visitan el colegio o se ponen en contacto. Este protocolo incluye aspectos como la puntualidad en la atención, la amabilidad en el trato, la escucha activa de las necesidades de los apoderados, la resolución ágil de consultas o problemas y la confidencialidad en el manejo de la información. El objetivo es proporcionar una experiencia positiva y satisfactoria a cada persona que interactúa con nuestra organización. (Anexo N° 3. Plan Comunicacional. Fundación Alcázar)

d. Protocolo operativo para sitios web y redes sociales establece orientaciones, directrices y procedimientos que se establecen para garantizar una gestión eficaz y coherente. El objetivo es asegurar una presencia digital efectiva que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la organización y a la satisfacción como canal de comunicación. (Anexo N° 4. Plan Comunicacional. Fundación Alcázar)

 COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”	Fecha: 17/06/2024
		Página 7 de 12

e. Manual de normas gráficas: Documento que detalla las pautas y directrices para la correcta aplicación de la identidad visual del Colegio Alcázar de Las Condes. Este manual incluye información sobre el logotipo, los colores corporativos, tipografías y usos correctos, los elementos gráficos complementarios, entre otros aspectos. El objetivo es establecer las reglas para garantizar la coherencia y consistencia en la comunicación visual de la marca en diferentes soportes y contextos. Esto es fundamental para mantener una imagen sólida y reconocible, tanto en medios impresos como digitales. (Anexo N° 5. Plan Comunicacional. Fundación Alcázar)

Implementación y Seguimiento

Para la implementación del plan, se desarrollará un cronograma detallado con las estrategias y herramientas descritas. Este cronograma permitirá una organización meticulosa de cada actividad y facilitará el seguimiento de los objetivos establecidos. Las acciones se calendarizarán de manera específica, asignando responsabilidades claras a los distintos departamentos y personas involucradas.

Además, se establecerán indicadores de desempeño (KPIs) que permitirán evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación. Estos indicadores pueden incluir métricas como la frecuencia de visitas a la página web, el alcance y la interacción en redes sociales, la participación en eventos y actividades, y la satisfacción de los usuarios con la comunicación recibida. Estos KPIs se monitorearán regularmente para identificar áreas de mejora y garantizar que los objetivos se estén cumpliendo.

Para asegurar una evaluación continua y efectiva del plan comunicacional, se realizarán encuestas anuales a estudiantes, apoderados y profesores. Estas encuestas permitirán recoger feedback directo de los miembros de la comunidad educativa, proporcionando información valiosa sobre su percepción y satisfacción con la comunicación del colegio. El análisis de estos datos ayudará a realizar ajustes necesarios y a adaptar las estrategias de comunicación según las necesidades y expectativas de la comunidad.

 COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”	Fecha: 17/06/2024
		Página 8 de 12

El objetivo final de este plan comunicacional es asegurar que todos los miembros de la comunidad del Colegio Alcázar de Las Condes, estén bien informados y comprometidos. Al promover un ambiente de colaboración y transparencia, se fortalecerán las relaciones internas y externas del colegio, contribuyendo al desarrollo integral de los estudiantes y al fortalecimiento de la identidad institucional.

	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”	Fecha: 17/06/2024
		Página 9 de 12

Cronograma de Implementación del Plan Comunicacional Colegio Alcázar de Las Condes

Implementación

Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Página web del colegio	Actualización de noticias, eventos y recursos.	Empresa externa de Comunicaciones	semanal	marzo	Permanente
Plataforma Alexia / plataforma SM	Gestión académica y administrativa.	Coordinación Académica	diario	febrero	enero
Correos institucionales de estudiantes	Comunicación directa y formal.	Coordinador tecnológico	según necesidad	marzo	Permanente
Directivas de curso (CGPA)	Canalización de inquietudes y sugerencias.	CGPA	mensual	mazo	Permanente
Agenda o Planner	Información diaria sobre el rendimiento y comportamiento de estudiantes.	Profesores Jefes, asignatura, paradocentes, profesionales técnicos.	diario	marzo	Permanente
Calendario del colegio	Información sobre fechas importantes, eventos y actividades.	Coordinación Académica	mensual	marzo	Permanente
Revista alcázar de las condes	Publicación de noticias y logros del colegio.	Equipo de revista	semanal	marzo	diciembre
Instagram del colegio	Promoción de la imagen del colegio y actualización de actividades.	Equipo de revista	diario	febrero	diciembre
Actos cívicos, eventos y encuentros	Se organizarán eventos académicos, culturales y deportivos para promover la integración y participación de la comunidad.	Equipo de convivencia escolar en conjunto con Vicerrectoría.	mensual	primer martes de cada mes	diciembre
Reuniones con apoderados	Discusión del progreso y necesidades de los estudiantes.	Dirección del Colegio	semestral	anual	Permanente
Reuniones integradas	Entrevistas personalizada entre e apoderados, estudiante y PJ sobre logros y progresos del alumno.	Departamento de Comunicaciones	según necesidad	anual	Permanente
Encuestas de Satisfacción	Feedback de la comunidad educativa.	Departamento de Comunicaciones	Semestral	diciembre	Permanente

	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”	Fecha: 17/06/2024
		Página 10 de 12

KPIs a Monitorear para el Plan Comunicacional del Colegio Alcázar de Las Condes

KPIs a Monitorear	Métrica	Objetivo	Herramienta de Medición	Indicadores Específicos:
Frecuencia de visitas a la página web	Número de visitas y usuarios únicos por semana/mes.	Incrementar el número de visitas mensuales en un 10% durante el primer año.	Google Analytics.	<p>Número total de visitas: Medir el crecimiento en visitas mensuales.</p> <p>Usuarios únicos: Contar la cantidad de usuarios nuevos que visitan la página cada mes.</p> <p>Duración promedio de la visita: Medir cuánto tiempo permanecen los usuarios en la página web.</p> <p>Secciones más visitadas: Identificar las secciones más populares de la página web.</p>
Alcance e interacción en redes sociales	Número de seguidores, likes, comentarios, compartidos y tasa de interacción en Instagram.	Aumentar la cantidad de seguidores en Instagram en un 20% y lograr una tasa de interacción del 5% durante el primer año	Estadísticas de Instagram (Insights).	<p>Número de seguidores: Medir el crecimiento mensual de seguidores.</p> <p>Número de publicaciones: Contabilizar las publicaciones realizadas semanalmente.</p> <p>(Tasa de Interacción): $((\text{Likes} + \text{Comentarios}) / \text{Número de seguidores}) \times 100$.</p> <p>Alcance de publicaciones: Número de personas que han visto las publicaciones.</p>
Participación en eventos y actividades	Número de asistentes y nivel de	Lograr una asistencia mínima del 75% en todos los eventos	Registros de asistencia y	Número total de asistentes: Contabilizar la asistencia a cada evento.

	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES		Versión: 1	
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO “PLAN COMUNICACIONAL ”		Fecha: 17/06/2024	
			Página 11 de 12	
	participación en eventos escolares.	escolares organizados durante el año.	encuestas post-evento	<p>Porcentaje de asistencia respecto al total de invitados: Medir la efectividad de convocatoria.</p> <p>Nivel de participación activa: Evaluar la participación en actividades durante el evento (por ejemplo, preguntas en sesiones, participación en talleres).</p> <p>Feedback post-evento: Medir la satisfacción de los participantes a través de encuestas.</p>
Satisfacción de los usuarios con la comunicación recibida	Nivel de satisfacción de estudiantes, apoderados y profesores con la comunicación del colegio.	Alcanzar un nivel de satisfacción de al menos 85% en las encuestas de comunicación anual.	Encuestas de satisfacción	<p>Nivel de satisfacción general: Calificación promedio de satisfacción en una escala de 1 a 5.</p> <p>Frecuencia de comunicación: Evaluar si los usuarios consideran adecuada la frecuencia de las comunicaciones.</p> <p>Claridad y relevancia de la información: Medir la percepción sobre la claridad y utilidad de la información proporcionada.</p> <p>Accesibilidad y facilidad de uso de las herramientas de comunicación: Evaluar si los usuarios encuentran fácil acceder y utilizar las herramientas de comunicación del colegio</p>

 COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO "PLAN COMUNICACIONAL "	Fecha: 17/06/2024 Página 12 de 12

1. Implementación del Seguimiento

- **Frecuencia de Monitoreo:** Semanal para KPIs operativos (página web y redes sociales), semestralmente para participación en eventos, y anual para encuestas de satisfacción.
- **Responsables:** Empresa externa de comunicaciones para la página web, equipo de revista y redes sociales, coordinador tecnológico, Vicerrectoría, equipo de convivencia escolar, coordinador de PMA.
- **Informe de Resultados:** Elaboración de informes semestrales y anuales para revisión y ajuste de estrategias deberán ser entregados a la coordinadora de Control y Gestión

Este sistema de KPIs permitirá evaluar y ajustar continuamente las estrategias de comunicación, asegurando que se cumplan los objetivos del plan comunicacional y se mantenga informada y comprometida a toda la comunidad del Colegio Alcázar de Las Condes.



RODRIGO URRUTIA OYARZÚN
 Rector
 Colegio Alcázar de Las Condes