

	Colegio Alcázar de Las Condes	Edición año 2026
	PLAN COMUNICACIONAL	Página 1 de 14

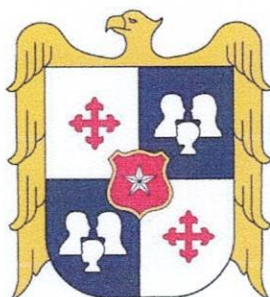
PLAN COMUNICACIONAL

“COLEGIO ALCÁZAR DE LAS CONDES”

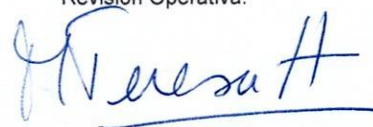
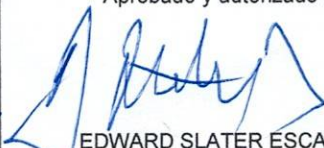
Áreas

“Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales”

(Documento institucional interno)



COLEGIO
ALCÁZAR
DE LAS CONDES

Código: PC-FA-01	Versión: N° 2/Fecha 06.ABR.2026	N° de páginas: 14
Elaborado por:	Revisión Operativa:	Aprobado y autorizado por:
 VICTOR RIVEROS CORDERO Encargado de Operaciones Colegio Alcázar de Las Condes Fecha: 16 JUN 2026	 MARIA TERESA HIGUERA MEZA Encargada Comunicacional Colegio Alcázar de Las Condes Fecha: 17 JUN 2026	 EDWARD SLATER ESCANILLA Rector Colegio Alcázar de Las Condes Fecha: 19 JUN 2026

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 2 de 14

Introducción

Objetivo General

El presente Plan tiene por finalidad establecer procedimientos que permitan a los colaboradores y a los Padres y/o Apoderados del Colegio Alcázar de Las Condes, desarrollar, conocer y aplicar una comunicación efectiva y fluida, tanto a nivel interno como externo.

Con ello se busca fortalecer las relaciones públicas, garantizar la transparencia institucional y promover la participación activa de toda la comunidad educativa, concibiendo estos procedimientos como parte de un sistema comunicacional integral.

Para cumplimiento de este objetivo, el Plan se estructura en 3 áreas principales;

1. Hitos relevantes del Colegio.
2. Incidencias Académicas y Convivencia Escolar.
3. Gestión de Casos (Reclamos Padres/Apoderados).

Objetivos Específicos

1. Definir y difundir los tipos de información a comunicar, considerando los canales adecuados, los responsables de su emisión y los grupos destinatarios.
2. Optimizar los tiempos de respuesta frente a diversos eventos, de acuerdo con su naturaleza y periodicidad, asegurando la entrega oportuna de información a colaboradores, estudiantes y Padres y/o Apoderados.
3. Establecer un calendario que regule la periodicidad de las comunicaciones institucionales.
4. Implementar procedimientos de retroalimentación que permitan generar instancias de mejora continua, en función de la aplicación del presente Plan.

Vigencia

1. El presente Plan tendrá una vigencia de un (1) año. Durante este período, podrá ser actualizado parcial o totalmente, conforme a las propuestas del equipo directivo y con la aprobación del Rector del Colegio, hasta el mes de abril de cada año.

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 3 de 14

2. Sin perjuicio de lo anterior, el Plan podrá ser modificado durante su vigencia en caso de la publicación de una Ley de la República o de disposiciones emanadas de la Fundación Alcázar que así lo requieran.

Principios Generales del Plan Comunicacional

El Plan de Comunicaciones del Colegio Alcázar de Las Condes establece los lineamientos, canales y responsables para asegurar la difusión oportuna, clara y transparente de toda información relevante hacia la comunidad educativa.

Principios que rigen el plan

- Oportunidad: La información se comunica de manera anticipada, durante y posterior a cada evento o incidencia, según corresponda.
- Claridad: Los mensajes se formulan de manera precisa, comprensible y accesible, evitando el uso de tecnicismos innecesarios.
- Coherencia: Las comunicaciones mantienen consistencia en su contenido, forma y canales de difusión, resguardando la alineación institucional.
- Trazabilidad: Toda comunicación relevante queda debidamente registrada, indicando fecha, responsable y destinatarios.
- Confidencialidad: La información de carácter sensible es gestionada con resguardo y acceso restringido, de acuerdo con los roles y responsabilidades definidos.

Responsables y roles comunicacionales

Responsable	Rol Comunicacional	Canal Principal
Rectoría	Emite comunicados oficiales y aprueba mensajes institucionales	Circular/Correo oficial
Vicerrectoría/Formación y Convivencia	Recepción y derivación de mensajes; registro de trazabilidad	Presencial/Correo
Coordinación Académica	Comunica cambios académicos, logros y planes de apoyo	Reuniones/Correo

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 4 de 14

Responsable	Rol Comunicacional	Canal Principal
Inspectoría General Media y Básica	Informa sobre convivencia, eventos y sanciones	Agenda/Reunión
Operaciones	Análisis y notifica incidencias operacionales e infraestructura	Aviso/Correo
Docentes (Profesores Jefes/Profesores)	Reportan, gestionan en su nivel y comunican avances a los apoderados y a Coordinación Académica	Agenda/App escolar
Apoderados	Receptores primarios; pueden iniciar comunicaciones	Correo/App/Presencial

A. ÁREA HITOS RELEVANTES DEL COLEGIO

(Celebraciones - Ceremonias - Fechas Importantes)

1. Descripción General

Esta área regula la comunicación de todos los hitos relevantes del calendario escolar: celebraciones institucionales, ceremonias de inicio y término de año, actos patrios, aniversario del colegio, graduaciones, entrega de diplomas y cualquier evento que involucre a la comunidad educativa en su conjunto.

1.1 El presente Plan contempla la comunicación de los siguientes hitos institucionales, sin perjuicio de otros que puedan incorporarse:

- Ceremonia de inicio del Año Escolar.
- Aniversario del Colegio Alcázar de Las Condes.
- Actos patrios (21 de mayo, Combate de La Concepción y Día de la Bandera Nacional, 18 y 19 de septiembre y Día de las Glorias del Ejército de Chile).
- Celebraciones institucionales: Día del Alumno, Día del Profesor y Día de la Familia.
- Ceremonias de cierre de ciclo: Graduación de 4° Medio y Misa de envío de 8° Básico (rito de paso).
- Reconocimientos académicos, formativos y deportivos.

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 5 de 14

- Actividades de vinculación: jornadas de puertas abiertas, “Bienvenido a tu Alcázar” y encuentros de familias.
- Actividades recreativas e institucionales: fiestas de fin de semestre y convivencias.
- Celebraciones litúrgicas: Semana Santa y otras ceremonias religiosas.

1.2. Canales de Comunicación

Canal	Tipo de Mensaje	Frecuencia	Responsable
App Escolar/Correo institucional	Aviso previo y recordatorio	30, 7 y 1 día antes	Secretaría
Correo electrónico institucional/Comunicado	Invitación formal con programa	15 días antes	Rectoría
Circular impresa/PDF	Detalle logístico (horario, dress code)	7 días antes	Secretaría
Paneles con avisos físicos en lugares visibles del colegio	Countdown y recordatorio visual	Semana del evento	VRA/FyCE
Redes sociales institucionales	Cobertura en vivo y post-evento	Día del evento + 48 h	Secretaría Rectoría/Operaciones
Agenda escolar del estudiante de 1° a 6° básico. Alumnos de Pk, K y de 7mo a IV° medio correo electrónico	Registro de fecha y requisitos	Al inicio del trimestre	Profesor Jefe

1.3. Proceso de Comunicación - Etapas

N°	Etapas	Acción / Contenido	Responsable	Plazo
1	Planificación del Hito	Rectoría aprueba conforme a la planificación de VRA y FyCE, con fecha, lugar, programa y responsables del evento. Se actualiza el calendario institucional.	Rector/VRA/ FyCE/OPs	90 días antes
2	Aviso previo y recordatorio inicial	Se comunica la fecha tentativa a toda la comunidad vía correo electrónico y app escolar. Se abre inscripción si aplica.	VRA/FyCE/ Secretaría Rectoría	30 días antes
3	Comunicación logística	Se envía circular con programa detallado: horario, lugar, dress code, indicaciones de ingreso y parking.	Secretaría Rectoría/OPs	7 días antes

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 6 de 14

N°	Etapas	Acción / Contenido	Responsable	Plazo
4	Recordatorio previo	Aviso de recordatorio por app escolar y correo institucional. Pantallas físicas con avisos recordatorios para.	VRA/FyCE/ Secretaría	1-2 días antes
5	Cobertura del evento	Registro fotográfico y/o video. Publicación en redes sociales en tiempo real si corresponde.	Secretaría Rectoría/ Fotógrafo	Día del evento
6	Post-comunicación	Envío de galería fotográfica, acta o resumen del evento a apoderados y comunidad. Publicación de comunicado a través de la pág. web institucional.	Secretaría/ Rectoría	24-48 h post
7	Registro y archivo	Documentación del evento en archivo institucional: fotos, programa, lista de asistencia, acta si aplica.	Secretaría	72 h post

1.4. Flujograma - Hitos Relevantes

Conforme al Anexo N.º 1.

1.5. Mensaje Tipo - Aviso Inicial (30 días antes)

Estimada comunidad Alcázar:

Nos complace informarles que el próximo [FECHA] realizaremos [NOMBRE DEL EVENTO]. Este es un momento especial para toda nuestra comunidad educativa en atención a la relevancia de la conmemoración de la fecha. Desde ya, solicitamos que los estudiantes concurren, dando especial cumplimiento a las normas de presentación personal y uso del uniforme reglamentario, conforme se indica en nuestro Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.

En los próximos días les haremos llegar el programa detallado con toda la información necesaria.

Atentamente, Rectoría - Colegio Alcázar de Las Condes

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 7 de 14

B. ÁREA INCIDENCIAS ACADÉMICAS Y CONVIVENCIA ESCOLAR

(Problemas Pedagógicos - Apoyo al Aprendizaje - Formación y Convivencia - Seguimiento)

2.1. Descripción General

Esta área regula la comunicación de todas las incidencias relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje: dificultades académicas, cambios curriculares, resultados de evaluaciones, derivaciones a especialistas y planes de apoyo pedagógico. La Coordinación Académica, Profesores Jefes y Formación y Convivencia Escolar en las situaciones que impactan en la armonía, disciplina y otros, son los ejes coordinadores de todas las comunicaciones de esta área.

2.2. Tipos de incidencias que cubre este plan

- Bajo rendimiento académico sostenido (calificación mínima de aprobación un 4.0. en 2 o más asignaturas).
- Inasistencia reiterada que afecta el proceso pedagógico.
- Situaciones que impactan en la formación y Convivencia Escolar.
- Necesidades Educativas Especiales (NEE) detectadas o nuevas.
- Cambios en adecuaciones curriculares o planes diferenciados.
- Derivaciones a psicólogo, psicopedagogo o fonoaudiólogo.
- Resultados de evaluaciones externas (SIMCE, PAES, evaluaciones internas).
- Reprobación de asignaturas y situaciones de promoción en riesgo.

2.3. Canales de Comunicación

Canal	Tipo de Mensaje	Frecuencia	Responsable
Agenda escolar del estudiante	Comunicación docente/apoderado	Según necesidad	Profesor de asignatura/Profesor Jefe
Reunión de apoderados	Informe de rendimiento grupal	Trimestral	Profesor Jefe/Coord. Académica

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 8 de 14

Canal	Tipo de Mensaje	Frecuencia	Responsable
Entrevista personal	Caso específico del estudiante	Según protocolo	FyCE/Coord. Académica /Prof. Jefe
Correo electrónico	Derivación formal, plan de apoyo	Según protocolo	FyCE/Coord. Académica /Rectoría
Informe escrito firmado	Acuerdo formal con apoderado	Etapas 3 y 4	FyCE/Coord. Académica
Sistema de gestión escolar	Registro y trazabilidad del caso	Permanente	FyCE/Coord. Académica/ Secretaria Rectoría

2.4. Proceso de Comunicación — Etapas

Nº	Etapas	Acción / Contenido	Responsable	Plazo
1	Detección de la incidencia	El docente, apoderado o alumno identifica la dificultad y la reporta al Profesor Jefe o directamente a la Coordinación Académica/FyCE mediante registro escrito.	Docente/Apoderado/Alumno	Inmediata
2	Registro y acuse de recibo	Coordinación Académica/FyCE reciben el reporte, asigna folio y confirma acuse de recibo al reportante. Informa al Profesor Jefe si no fue él quien reportó.	Coord. Académica/ FyCE Recepción de la incidencia	Día 0-1
3	Diagnóstico académico/ Evaluación Formación y Convivencia	Coordinación Académica evalúa: revisión de notas históricas, asistencia, informes de especialistas previos y adaptaciones curriculares vigentes junto a FyCE.	Coord. Académica/ FyCE	Días 1-3
4	Comunicación al apoderado	Coordinación Académica cita al apoderado para entrevista formal. Se expone el diagnóstico y se inicia el diseño del plan de apoyo.	Coord. Académica/ FyCE + Prof. Jefe	Día 3-5
5	Plan de apoyo y acuerdo	Coordinación Académica diseña el plan: reforzamiento diferenciado, derivación a especialista. Se firma acuerdo con apoderado, junto a FyCE si correspondiese.	Coord. Académica/ FyC	Días 3-5
6	Seguimiento mensual	Profesor Jefe y Coordinación Académica monitorean la evolución del estudiante. Se	Coord. Académica/ FyC/ Prof. Jefe	Mensual

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 9 de 14

N°	Etapas	Acción / Contenido	Responsable	Plazo
		envía informe mensual escrito al apoderado con los avances registrados.		
7a	Cierre por mejora	Mejora sostenida, Coordinación Académica documenta el resultado positivo y archiva el expediente en el historial del estudiante en plataforma Educamos.	Coord. Académica/ FyC	Al cumplirse metas
7b	Escalamiento a Rectoría	Si no hay mejora en 30 días, escala al Rector y se activa apoyo externo.	Rector	Día 30 sin mejora

2.5. Flujograma — Incidencias Académicas/Formación y Convivencia

Conforme al Anexo N.º 2.

2.6. Mensaje Tipo — Citación a Apoderado

Estimado/a apoderado/a de [NOMBRE ALUMNO]:

Nos comunicamos desde la Coordinación Académica del Colegio Alcázar de las Condes para informarle que hemos detectado una situación académica o de convivencia escolar que requiere nuestra atención conjunta.

Por este motivo, lo/a citamos a una entrevista el día [FECHA] a las [HORA] en dependencias del colegio.

Para confirmar asistencia: [teléfono o correo de Coordinación Académica]

Atentamente, Coordinación Académica — Colegio Alcázar de Las Condes

C. ÁREA GESTIÓN DE CASOS (RECLAMOS PADRES/APODERADOS)

(Reclamos de Apoderados - Operaciones – Infraestructura)

3.1. Descripción General

El presente Plan regula la gestión comunicacional de los reclamos y solicitudes de carácter operacional, incluyendo aquellas relacionadas con la gestión administrativa, infraestructura,

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 10 de 14

servicios del Colegio y cualquier otra materia que no sea de índole estrictamente académica o de convivencia escolar.

Los canales de recepción primaria de estas comunicaciones corresponden a la Oficina de Recepción, los correos electrónicos de los Profesores Jefes y el área de Operaciones, quienes serán responsables de su adecuada derivación y seguimiento conforme a los procedimientos establecidos.

3.2. Tipos de casos que cubre este plan

El presente Plan considera la gestión de los siguientes tipos de casos, sin perjuicio de otros de naturaleza similar:

- Reclamos de apoderados relacionados con la atención, procedimientos o servicios del Colegio.
- Problemas de infraestructura, tales como salas, baños, equipamiento o recursos tecnológicos.
- Fallas en servicios básicos, incluyendo calefacción, iluminación, agua e internet.
- Solicitudes de información administrativa, como certificados y documentación institucional.
- Reclamos asociados a servicios complementarios, tales como alimentación escolar o transporte.
- Inquietudes relacionadas con cobros, aranceles o convenios.
- Situaciones vinculadas a accesos, estacionamientos o seguridad perimetral.

3.3. Canales de Ingreso de Reclamos

Canal	Tipo de Mensaje	Frecuencia	Responsable
Oficina recepción (presencial)	Recepción directa con registro	– De lunes a miércoles de 08:00 hrs a 14:00 y de 14:45 a 17:00 hrs. – Jueves de 08:00 hrs a 14:00 y de 14:45 a 16:30 hrs – Viernes de: 08:00 hrs a 14:00 hrs. – Sin atención en el siguiente horario: de 14:00 a 14:45 hrs. (situaciones urgentes serán atendidas sin restricción de horario).	Secretaría Recepción

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 11 de 14

Canal	Tipo de Mensaje	Frecuencia	Responsable
Correo electrónico institucional	Reclamo formal por escrito	24/7 (respuesta hábil)	Secretaría recepción, Profesor Jefe y Profesor de asignatura
Libro de novedades	Registro físico de solicitudes	Horario de atención	Secretaría recepción
Formulario web/app escolar	Solicitud digital con folio	24/7	Sistema/Secretaría
Reunión presencial	Casos de mayor complejidad	Con cita previa	Rector/Operaciones

3.4. Proceso de Comunicación - Etapas

N°	Etapas	Acción / Contenido	Responsable	Plazo
1	Recepción del reclamo (Día 0)	Secretaría recepciona el reclamo por cualquier canal. Registra: nombre del alumno, curso, fecha, tipo de reclamo y datos del apoderado. Se asigna folio interno.	Secretaría	Día 0
2	Acuse de recibo (Día 0-1)	Secretaría envía acuse de recibo al apoderado confirmando la recepción del reclamo, el número de folio asignado y el plazo estimado de respuesta.	Secretaría	Día 0-1
3	Clasificación y derivación (Día 1)	Secretaría clasifica el reclamo según su naturaleza (académico, convivencia, administrativo, operacional) y deriva formalmente al área correspondiente.	Secretaría	Día 1
4	Gestión interna (Días 2-5)	El área responsable investiga, recopila antecedentes y define una respuesta o plan de acción. Para operaciones: se clasifica por urgencia (crítica/alta/media/baja).	Área responsable	Días 2-5
5	Comunicación de resolución (Día 5)	El responsable comunica la resolución al apoderado por escrito o en reunión formal con acta. Si no se	Área responsable	Día 5 máx.

	Colegio Alcázar de Las Condes		Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL		Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales		Página 12 de 14

N°	Etapas	Acción / Contenido	Responsable	Plazo
		resuelve en plazo, se escala a Rectoría.		
6A	Cierre conforme	Apoderado acepta la resolución. Operaciones registra el cierre en el sistema con fecha, responsable y resolución. Caso archivado.	Área responsable	Día 6
6B	Escalamiento a Rectoría	Apoderado no conforme: Rector convoca reunión formal y emite resolución definitiva dentro de 48 horas.	Rector	Día 6-8
7	Instancias externas	Si no hay acuerdo tras la intervención de Rectoría, se informa al apoderado sobre las instancias externas disponibles.	Rector/Sostenedor	Si aplica

3.5. Flujograma — Reclamos Operacionales

Conforme al Anexo N.º 3.

3.6 Tiempos de Respuesta por Urgencia Operacional

Urgencia	Ejemplo	Plazo de atención	Responsable
CRÍTICA	Fuga de agua, corte eléctrico, riesgo de seguridad	Inmediato (mismo día)	Rector + Operaciones
ALTA	Sala sin calefacción, baño fuera de servicio	24-48 horas	Operaciones
MEDIA	Equipamiento dañado, mobiliario deteriorado	3-7 días hábiles	Operaciones
BAJA	Mejoras estéticas, solicitudes menores	Según presupuesto	Operaciones

	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 13 de 14

3.7. Mensaje Tipo - Acuse de Recibo

Estimado/a [NOMBRE APODERADO/A]:

Juntos con saludar, informamos a UD. que hemos recibido su reclamo/solicitud con fecha [FECHA], al cual le hemos asignado el folio N° [NÚMERO]. Su caso será revisado por nuestro equipo y le daremos respuesta formal dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles.

En caso de requerir información adicional, puede contactarnos a través del correo recepción@alcazardelascondes.cl o al teléfono 227832300, en horario de atención de lunes a jueves de 08:00 hrs a 16:30 hrs y viernes de 08:00 a 15:00 hrs.

Saluda atentamente, Área de Operaciones - Colegio Alcázar de Las Condes

D. GESTIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN

4.1 Responsabilidades de implementación

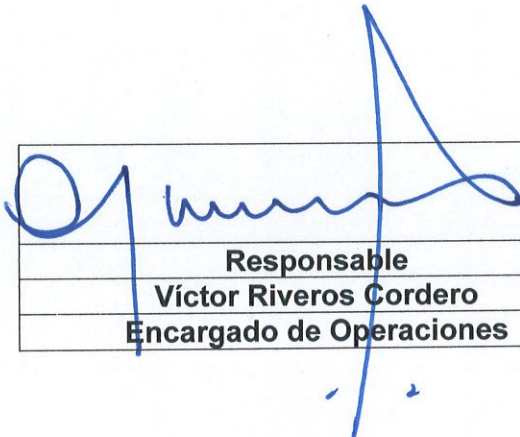
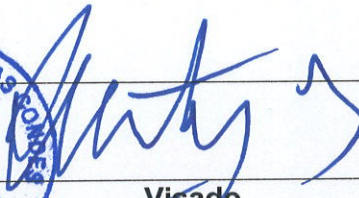
Área	Responsabilidad	Frecuencia de reporte
Rectoría	Aprobación de comunicados y resolución de casos escalados.	Diaria/Semanal
Secretaría Recepción	Registro, foliación, derivación y seguimiento de plazos	Diaria
VRA/FyCE/Coordinación Académica	Comunicaciones académicas y seguimiento de planes de apoyo	Diaria/semanal/Mensual
Operaciones	Gestión operacional e infraestructura	Según urgencia
Rectoría/Operaciones	Difusión de hitos, cobertura y redes sociales	Por evento

4.2 Revisión y actualización

- El presente Plan deberá ser revisado y actualizado anualmente durante el mes de diciembre.
- Toda modificación deberá ser aprobada por Rectoría y comunicada oportunamente a la comunidad educativa.

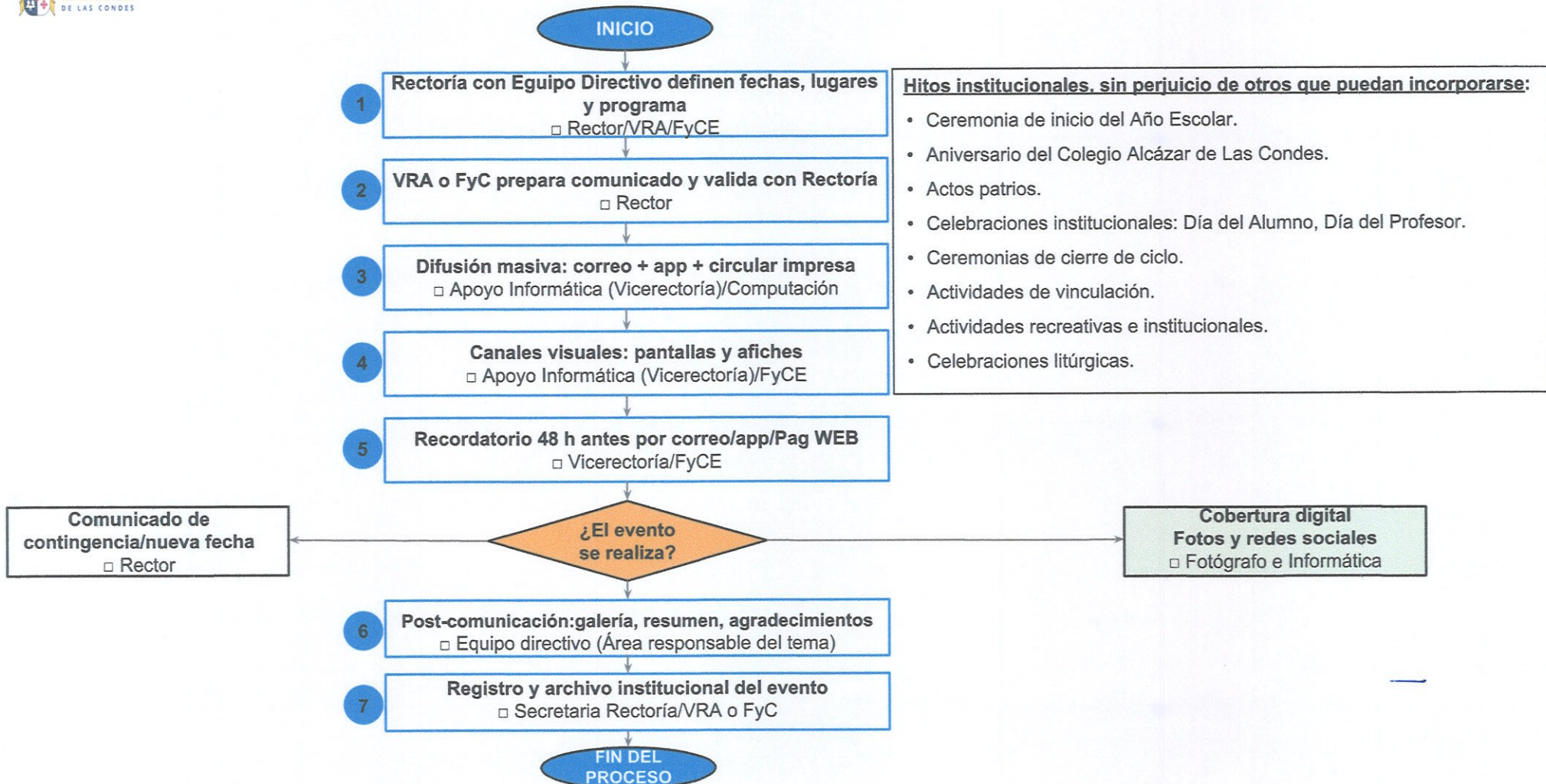
	Colegio Alcázar de Las Condes	Versión: 1
	PLAN COMUNICACIONAL	Edición año 2026
	Áreas Hitos Relevantes - Incidencias Académicas - Reclamos Operacionales	Página 14 de 14

- Cada Jefe de Área elaborará un informe semestral que registre los eventos gestionados y las lecciones aprendidas, con el propósito de fortalecer la mejora continua del Plan.
- Los expedientes, tanto físicos como digitales, deberán ser archivados conforme a los procedimientos e indicaciones definidos para cada tipo de caso.

  	
Responsable	Visado
Víctor Riveros Cordero	Edward Slater Escanilla
Encargado de Operaciones	Rector Colegio Alcázar de Las Condes

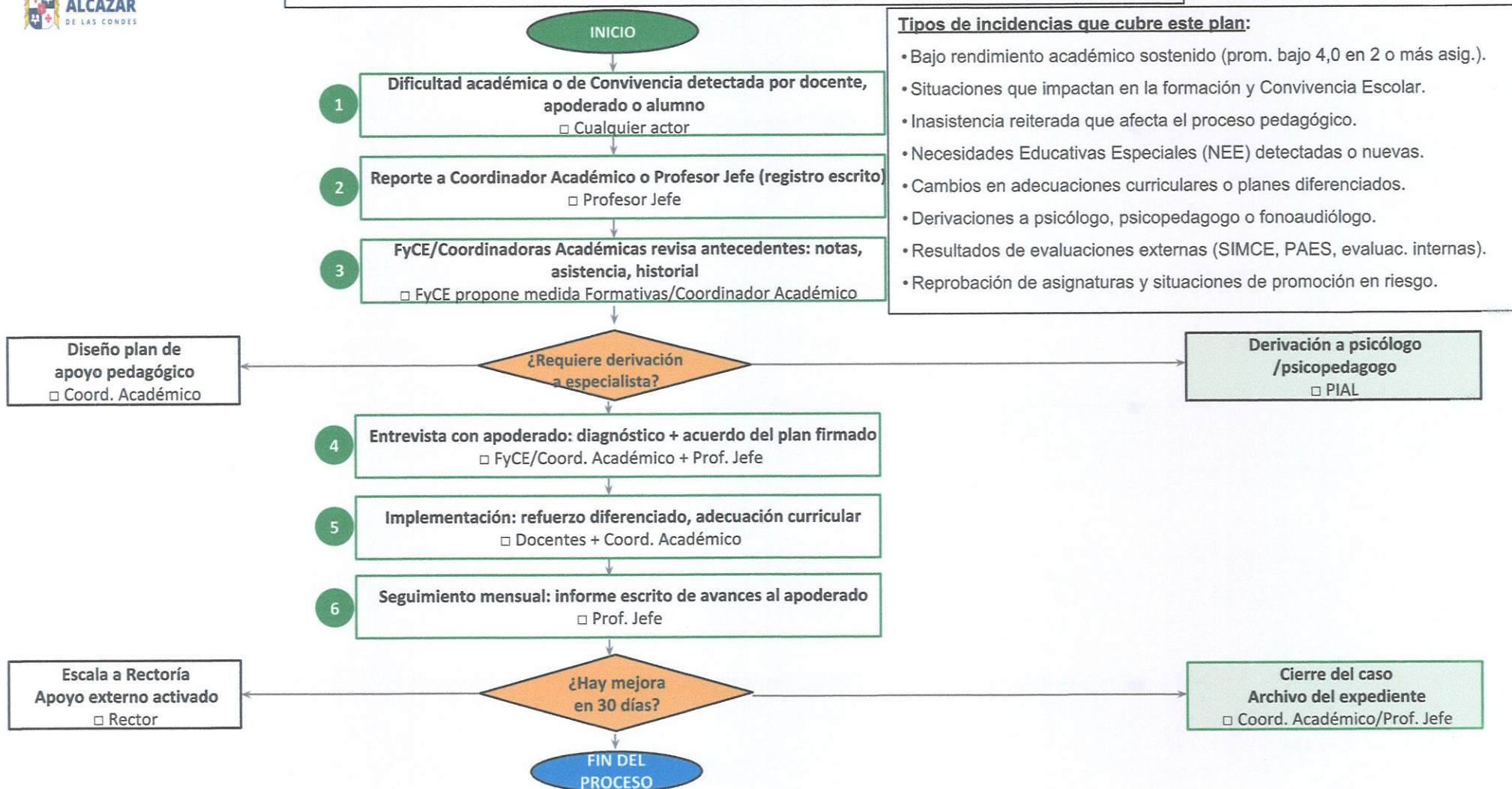
FLUJOGRAMA HITOS RELEVANTES

ANEXO N.º 1



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ANTE INCIDENCIAS ACADÉMICAS Y DE CONVIVENCIA ESCOLAR

ANEXO N.º 2



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ANTE EMERGENCIAS/RECLAMOS DE PADRES/APODERADOS

ANEXO N.º 3

