



Colegio "Nueva Aurora de Chile"

**R.B.D: 10352-7**

Educación Pre-básica-Básica- Media Humanista Científico.

Pedro Donoso # 753 -Teléfono: 6215293 E-mail: info@colegionuevaaurora.cl  
Comuna: Recoleta.

# PROCEDIMIENTO DE



**ENTRE ESTAMENTOS:** Canales de  
**comunicación.**

**COLEGIO NUEVA AURORA DE CHILE**  
**2017 – 2020**

# **PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA: CANALES DE COMUNICACIÓN**

## **OBJETIVO**

Normar la comunicación entre los distintos estamentos de funcionarios del colegio Nueva Aurora de Chile, a través de la definición e implementación de canales de comunicación expeditos y eficientes, con la finalidad de evitar conflictos interpersonales.

## **RESPONSABLE**

Departamento de formación, área convivencia escolar, compuesta por el señor Juan Briones y Nelson Quijada.

## **ALCANCE**

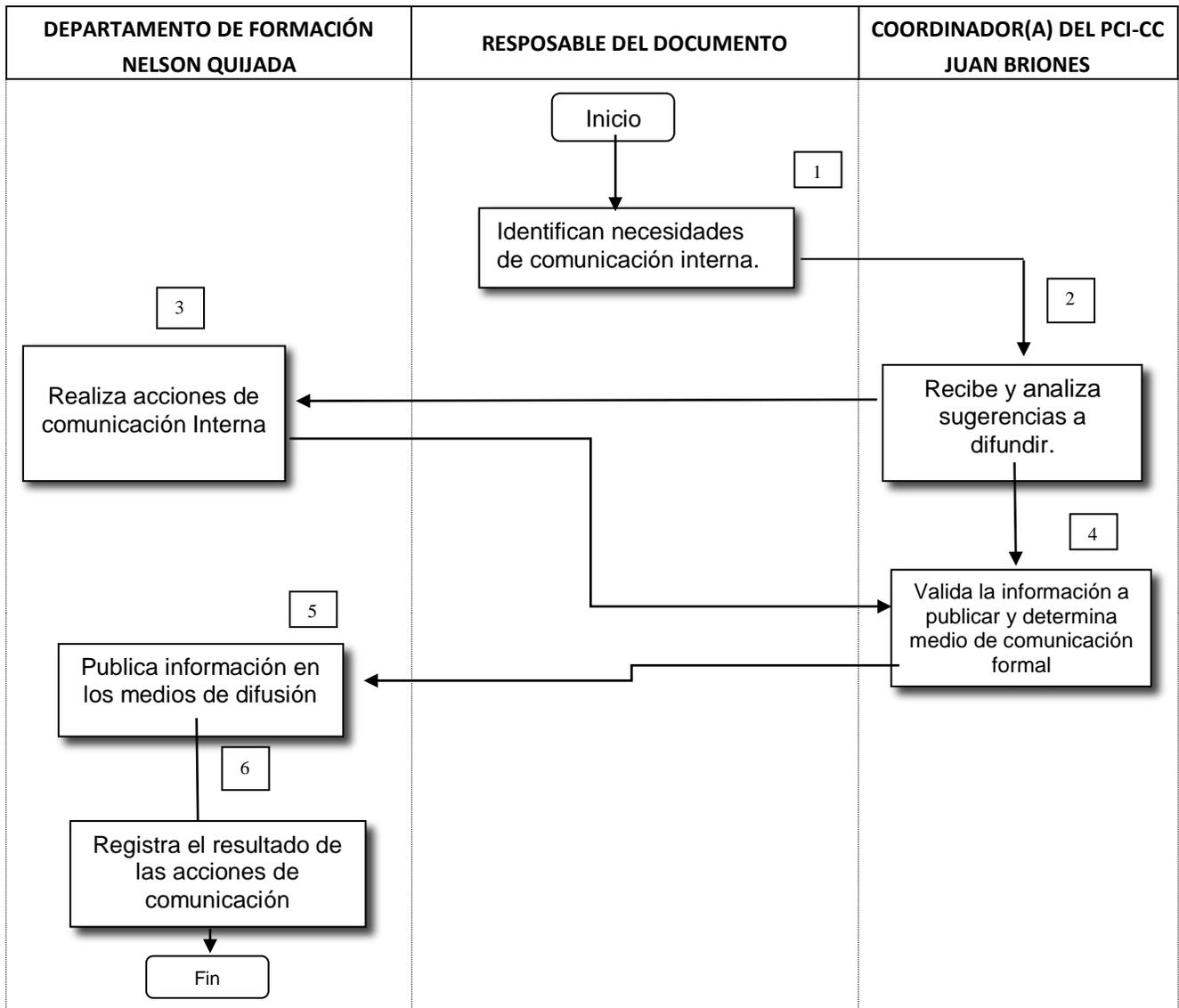
Todos los funcionarios del Colegio Nueva Aurora de Chile directivos, asistentes, docentes y auxiliares.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- El Departamento de formación es el responsable de llevar a cabo la difusión interna del PCI-CC (Procedimiento de comunicación interna, canales de comunicación) y el diseño de la presentación de la información.
- Los principales temas de comunicación Interna se basarán principalmente en la selección de información y la forma en que la entregamos: canales de comunicación, tiempos, espacios, encargados, etc.
- Los/as responsables de los procesos y/o procedimientos solicitaran al Departamento de Formación las necesidades de comunicación interna, la información debe incluir: vigencia, responsable de la emisión y responsable del retiro de la misma.
- Los canales de comunicación pueden ser a través de: Actas de Reuniones, Circulares internas, Diarios Murales, Videos, Encuestas, WEB, Bitácora de Inquietudes (quejas y/o sugerencias), Redes Sociales.

- Las inquietudes planteadas en la Bitácora deberán ser informadas a diario al Coordinador del departamento de formación, señor Nelson Quijada Millavel.

## **DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.**



## **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Identifican necesidades de comunicación interna.	1.1 El personal que realiza actividades dentro del colegio, dueños de procesos y/o procedimientos determinan la información que debe darse a conocer internamente. 1.2 Lo hace llegar al coordinador del área de formación.	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO
2. Recibe y analiza sugerencias a difundir.	2.1 Recibe y analiza las inquietudes recogidas al momento de la comunicación para su autorización.	COORDINADOR PCI
3. Realiza acciones de comunicación Interna.	3.1 Implementa el programa de comunicación atendiendo al programa de difusión en tiempo y forma.	DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN
4. Valida la información a difundir y determina los canales de comunicación formal.	4.1 Recibe y valida la comunicación a difundir. 4.2 Determina los medios de comunicación interna.	COORDINADOR PCI
5. Publica información en los medios de difusión.	5.1 Difunde la información solicitada	DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN
6.- Registra el resultado de las acciones de comunicación	5.2 Registra el resultado de las acciones de comunicación	DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN

## **GLOSARIO**

La comunicación interna es la comunicación dirigida a los miembros de una organización, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades del colegio de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN**

### Reuniones en grupo

Una reunión, puede ser sobre cualquier aspecto ambiental del Sistema Integrado de Gestión, bien sea específicamente convocada para comunicar, también es un foro abierto siempre a la información, al debate y a la exposición de los asistentes.

### Publicaciones internas

Los trípticos son aprovechados como cauce de comunicación de la información, derivada de la gestión, que interese transmitir. Es un vehículo unidireccional.

### Circulares internas

La circular interna, entendida como un escrito o memorando en que la alta dirección comunica algo a todos los integrantes o a una parte de la institución, es unidireccional.

### Diarios Murales

Son lugares de visualización y lectura de información facilitada por la alta dirección. Se distribuyen estratégicamente ubicados para colocar información variada, en los que se colocan escritos, cuadros, gráficos, fotografías, carteles o similares.

### Cartel o Afiches

Son elementos gráficos de información, sobre algo concreto, más o menos puntual, dotados de diseño para atraer la atención de personal y usuarios, hacia el mensaje y la información. La comunicación es unilateral y descendente.

### Videos

Son producciones audiovisuales desarrolladas para transmitir información aprovechando las posibilidades de estos medios. La información puede ser generada sobre la naturaleza o las actividades del colegio.

### Encuestas

Es un elemento de comunicación unidireccional, pero ascendente. Permite recabar la opinión de los empleados o usuarios sobre algunos aspectos de la gestión, de sus actividades o procesos e igualmente recibir sugerencias sobre éstos.

Redes sociales (Facebook, por ejemplo)

Pueden ser utilizadas como foros de opinión y debate, buzón de sugerencias y similares, las redes permiten una comunicación bidireccional, ascendente y descendente entre los mandos y el resto de los usuarios.

Página web

Al utilizarse para comunicación interna, da la posibilidad de acceder a contenidos informativos acerca del SGA, resultados, informes generales, productos o actividades, etc.