

# Protocolo de Informaciones y Comunicaciones

2024



## **Introducción**

El presente **Protocolo de Comunicaciones e Informaciones** del Colegio Amada Sofía, establece las bases para la comunicación oficial, veraz y oportuna entre los miembros de la comunidad escolar.

En un contexto donde la desinformación puede propagarse rápidamente a través de redes sociales y otros medios, es crucial garantizar que la información se difunda a través de canales oficiales, contribuyendo a la transparencia y confianza institucional.

Este protocolo se fundamenta en la normativa legal aplicable, incluyendo el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) y la Ley Karin, los cuales protegen los derechos y deberes de los estudiantes, docentes, apoderados y demás miembros del colegio. A través de la correcta implementación de este protocolo, se busca prevenir la propagación de información falsa, calumnias y comentarios difamatorios, asegurando un ambiente de respeto y colaboración.

## **Objetivo General**

Establecer un sistema de comunicación que garantice la difusión de información oficial, veraz y oportuna, promoviendo la transparencia y evitando la desinformación y el uso indebido de canales no oficiales.

## **Objetivos Específicos**

1. Asegurar la veracidad y accesibilidad de la información oficial para toda la comunidad escolar, evitando la circulación de rumores y malentendidos.
2. Definir y regular el uso de los canales de comunicación oficiales del Colegio, incluyendo página web, correos institucionales, grupos de WhatsApp, Facebook e Instagram, garantizando un flujo de información coherente y ordenado.
3. Prevenir la difusión de información no oficial o infundada que pueda dañar la reputación del colegio o generar conflictos entre los miembros de la comunidad escolar.
4. Implementar sanciones basadas en el RICE y activar el Protocolo de la Ley Karin cuando sea necesario, protegiendo los derechos de los trabajadores, estudiantes y familias del colegio.

## **Fundamentos Jurídicos y Técnicos**

Este protocolo se fundamenta en la normativa interna del Colegio Amada Sofía García y en la legislación nacional aplicable, tales como el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) y la Ley Karin. La Ley Karin protege a los trabajadores y estudiantes frente a actos de difamación, injurias y calumnias, permitiendo la activación de sanciones en casos de infracción a los derechos fundamentales. El artículo 14 del RICE establece que los canales de comunicación oficiales del colegio son los únicos medios reconocidos para la difusión de información oficial, garantizando la veracidad y coherencia de los mensajes.

El objetivo de establecer canales oficiales es evitar la desinformación y los conflictos derivados de interpretaciones subjetivas o el uso de redes no oficiales para la transmisión de información. La información falsa o no verificada puede afectar gravemente la convivencia escolar y generar un ambiente de desconfianza. Por tanto, se reitera la importancia de utilizar los medios de comunicación oficial para todas las interacciones relacionadas con la vida escolar.

## **Procedimientos de Comunicación Oficial**

### **1. Página Oficial del Colegio:**

- La página web oficial del colegio ([www.casg.cl](http://www.casg.cl)) es el medio primario de comunicación institucional. En ella se publicarán todas las noticias, circulares, reglamentos y eventos relevantes para la comunidad escolar. Solo la información publicada en esta plataforma tendrá carácter oficial y reconocido por la institución.

### **2. Redes Sociales institucionales:**

- Facebook e Instagram del colegio se utilizarán como medios de difusión oficial, complementando la información publicada en la página web. Estos canales son gestionados por el equipo de comunicaciones del colegio y son un medio adicional para la divulgación de eventos, noticias y anuncios oficiales. Se recuerda que cualquier comentario o información publicada en páginas no oficiales no tendrá carácter institucional.
  - Facebook CASG: <https://www.facebook.com/colegioamadasofia/>

- Instagram CASG: <https://www.instagram.com/colegioamadasofia/>

### 3. Correos Institucionales:

- Los docentes, profesionales y personal de apoyo del colegio deberán utilizar sus correos institucionales para todas las comunicaciones oficiales. Este medio garantiza la formalidad y el control sobre la información transmitida. Las comunicaciones a través de correos personales no serán reconocidas como oficiales, y el colegio no se hará responsable de su contenido.

### 4. Grupos de WhatsApp Oficiales:

- El colegio ha establecido dos tipos de grupos de WhatsApp para garantizar la difusión de información oficial:
  - **Grupo General:** El número de WhatsApp oficial del colegio (+56 722451724) será utilizado exclusivamente para la difusión masiva de información oficial a toda la comunidad o a cursos específicos. Este grupo no permitirá respuestas por parte de los apoderados.
  - **Grupos por Curso:** Usando un nuevo número oficial del colegio (+56 9 9798 3540) se crearán grupos de WhatsApp para cada curso, administrados por la Vicerrectoría. Toda la información transmitida a través de estos grupos será considerada oficial, y cualquier otra comunicación en grupos no reconocidos no tendrá validez institucional. El Vicerrector estará integrado en cada grupo en calidad de administrador, con la finalidad de colaborar en la comunicación vertida; atender consultas específicas que podrá responder previa consulta a las unidades correspondientes; orientar la información e informar a la Rectoría sobre cualquier anomalía que deba ser resuelta. Aquellos apoderados que no deseen formar parte de dicho grupo oficial, podrán obviar la suscripción a ellos. Pero, en tal caso, será de su responsabilidad mantenerse informados/as sobre las novedades, informaciones, noticias, acuerdos, responsabilidades o compromisos del curso. Los docentes jefes no formarán parte de estos grupos, ya que su número

de contacto es personal y no está vinculado al uso institucional. Toda información que los profesores jefes deban enviar a su grupo curso deberá ser canalizada por intermedio del Vicerrector, quien hará llegar la información mandatada. Las consultas colectivas desde el grupo curso de apoderados serán recogidas y canalizadas por el Vicerrector, para que los usuarios reciban respuesta a la brevedad posible. Para consultas particulares, los apoderados deberán usar las otras vías disponibles (correo electrónico, entrevistas personales, etc).

- **Grupos de Directivas de Curso:** Los grupos de WhatsApp no oficiales de las directivas de curso, donde los docentes pudiesen estar incorporados, no tendrán validez ni reconocimiento oficial, y la información allí difundida no se considerará veraz. Dichos grupos son un canal de comunicación para fines particulares y no representan la voz oficial del colegio.
- Para evitar tergiversación de la información, o que se usen sus comentarios para fines indebidos, los docentes no tienen permitido pertenecer a otro grupo en nombre del colegio o reportar información del Establecimiento.

## **5. Llamadas Telefónicas:**

- Las llamadas telefónicas desde y hacia el colegio serán consideradas como un medio oficial para comunicar emergencias, citaciones de carácter prioritario y otras situaciones especiales. Las llamadas que realice el personal del colegio para informar sobre entrevistas, situaciones de emergencia o cualquier otra circunstancia relevante tendrán el mismo carácter oficial que los otros medios de comunicación mencionados. Este medio se activará especialmente cuando la urgencia de la situación lo requiera y sea necesario transmitir información de manera directa y prioritaria.

## **6. No Reconocimiento de Grupos No Oficiales:**

- Los apoderados son libres de crear grupos de WhatsApp u otras redes no oficiales. Sin embargo, el colegio no reconocerá como

oficial la información difundida en esos espacios, y cualquier comentario, acusación o difamación será responsabilidad exclusiva de quien los emita. El colegio se reserva el derecho de tomar acciones legales en defensa de los derechos de sus trabajadores y estudiantes si dichos comentarios afectan su integridad o reputación. Las consultas, reclamos o solicitudes deberán ser canalizadas a través de los mecanismos formales establecidos en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

### **Reflexión sobre la Comunicación transparente y oportuna**

La comunicación oficial es la columna vertebral de una gestión educativa transparente y eficiente. A través de este protocolo, el Colegio Amada Sofía García refuerza su compromiso con la veracidad y claridad en todas sus interacciones, garantizando que la comunidad educativa reciba información oportuna y fiable. La información no oficial puede distorsionar la realidad y generar conflictos innecesarios, por lo que es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad utilizar los canales oficiales para transmitir y recibir información relevante.

Las comunicaciones deben ser vistas no solo como un mecanismo de información, sino también como una herramienta para fortalecer la convivencia escolar y asegurar que todos los actores involucrados operen bajo los mismos lineamientos y expectativas. Al promover la transparencia en las comunicaciones, se fomenta un ambiente de confianza y respeto que beneficia a todos.

### **Consecuencias del Incumplimiento**

El incumplimiento de este protocolo dará lugar a sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) y la activación del Protocolo de la Ley Karin cuando corresponda. Esto incluye faltas relacionadas con la difusión de información falsa, injurias o comentarios ofensivos hacia miembros de la comunidad escolar. El colegio tomará las medidas necesarias para proteger a su personal y estudiantes, activando los mecanismos legales en caso de ser necesario.

El **Protocolo de Comunicaciones e Informaciones** busca salvaguardar la integridad de las comunicaciones dentro del Colegio Amada Sofía,

promoviendo la transparencia, el respeto y la verdad en cada interacción, y protegiendo los derechos de todos los miembros de la comunidad escolar.

## **Normas para la Comunicación Respetuosa y Cordial del Colegio Amada Sofía García**

### **1. Principios Generales de la Comunicación Respetuosa**

Todas las comunicaciones que se realicen dentro de la comunidad educativa del Colegio Amada Sofía García deberán estar fundamentadas en el respeto, la empatía y la cordialidad. Este principio no solo se aplica a las interacciones entre los docentes, apoderados, estudiantes y personal administrativo, sino que también abarca cualquier forma de comunicación escrita, verbal o digital que se lleve a cabo a través de los canales oficiales del colegio, como correos electrónicos, WhatsApp, redes sociales y llamadas telefónicas.

El colegio promueve una cultura de comunicación basada en el diálogo constructivo y en la solución de conflictos de manera pacífica y respetuosa. Es fundamental que cada miembro de la comunidad educativa asuma la responsabilidad de sus palabras y conductas, comprendiendo que el lenguaje es una herramienta poderosa que puede tanto construir como dañar relaciones y entornos educativos.

### **2. Prohibición de Lenguaje Inapropiado**

Queda estrictamente prohibido el uso de palabras soeces, garabatos, ironías, exigencias indebidas o cualquier otra forma de maltrato verbal o escrito en las comunicaciones dentro del ámbito escolar. Esta prohibición se aplica a todos los canales de comunicación, incluyendo los grupos de WhatsApp, correos electrónicos, redes sociales oficiales del colegio y cualquier otro medio reconocido por la institución.

El maltrato en las comunicaciones, ya sea hacia docentes, estudiantes, apoderados o personal del colegio, será considerado una falta grave que atenta contra los principios fundamentales de convivencia escolar establecidos en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE). El colegio velará por el cumplimiento de estas normas y tomará las medidas necesarias para sancionar cualquier acto de maltrato verbal.

### **3. Responsabilidad en el Uso del Lenguaje**

Se espera que todos los miembros de la comunidad educativa, incluidos apoderados, docentes y personal administrativo, utilicen un lenguaje apropiado, respetuoso y empático en todas sus interacciones. Esto implica no solo evitar expresiones ofensivas o hirientes, sino también ser conscientes de la forma en que se transmiten las ideas, asegurando que el tono y contenido de la comunicación no generen malentendidos ni conflictos innecesarios.

La empatía debe ser un eje central en las comunicaciones, poniendo siempre en consideración los sentimientos y perspectivas del receptor. Una comunicación efectiva no solo es clara en su contenido, sino también en su intención, y debe buscar siempre promover la comprensión mutua y el respeto recíproco.

### **4. Compromiso Institucional con el Buen Trato**

El Colegio Amada Sofía García asume un compromiso firme con la defensa del buen trato dentro de la comunidad educativa. Este compromiso implica que la institución actuará en defensa de cualquier miembro de la comunidad que sea objeto de maltrato verbal, difamación o cualquier otro tipo de conducta inapropiada que afecte su dignidad o bienestar.

En caso de que se presenten situaciones de maltrato o uso indebido del lenguaje en las comunicaciones, el colegio se reserva el derecho de actuar de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE), aplicando las sanciones correspondientes. Asimismo, si la gravedad del caso lo amerita, el colegio no dudará en llevar el asunto ante instancias judiciales para proteger los derechos de los afectados y promover un ambiente de respeto y cordialidad.

El colegio actuará con la mayor diligencia para garantizar que el maltrato no se normalice ni se tolere dentro de la comunidad educativa, y pondrá a disposición todos los recursos necesarios, incluidas acciones legales, para asegurar que se mantenga un ambiente seguro y respetuoso para todos.

### **5. Consecuencias del Incumplimiento**

El incumplimiento de este reglamento en cuanto al uso respetuoso del lenguaje y la conducta en las comunicaciones será sancionado conforme a las normativas vigentes del colegio, incluidas las medidas contempladas en el

RICE y, de ser necesario, en la legislación nacional aplicable. Las sanciones pueden incluir advertencias formales, suspensión de privilegios de comunicación en los canales oficiales del colegio, o incluso acciones legales si el caso lo amerita.

El Colegio Amada Sofía García reitera su compromiso con el buen trato y no permitirá que ninguna forma de maltrato, verbal o escrito, se normalice dentro de sus espacios de comunicación. Las personas que se vean afectadas por estas situaciones tendrán el respaldo institucional en todo momento, y el colegio tomará las medidas necesarias para garantizar que se haga justicia y se mantenga la integridad de la comunidad educativa.

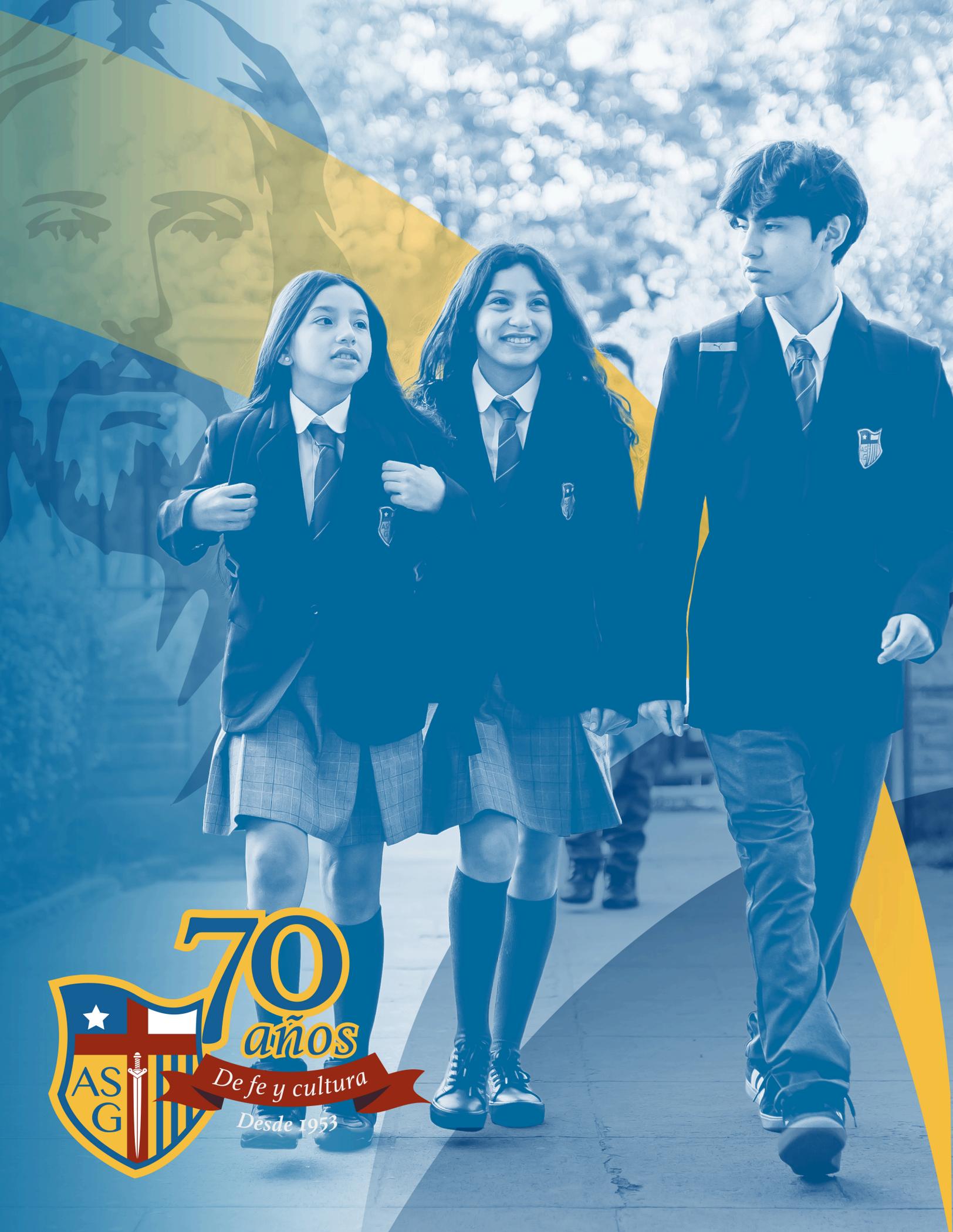
## **6. Fomento del Buen Clima Comunicacional**

El Colegio Amada Sofía García también se compromete a fomentar un clima de comunicación saludable, basado en la escucha activa, el respeto y la empatía. Para ello, se implementarán talleres y capacitaciones que promuevan habilidades comunicativas efectivas y que refuercen los valores de la institución.

Las comunicaciones no solo deben cumplir con los requisitos formales de respeto y cordialidad, sino que también deben servir como una herramienta para fortalecer los lazos de confianza y cooperación entre todos los actores de la comunidad educativa. Solo a través de una comunicación respetuosa, clara y empática podremos construir un entorno de aprendizaje seguro y colaborativo.

## **7. Recomendaciones Prácticas para una Comunicación Respetuosa**

- Evitar el uso de tonos imperativos o acusatorios en las comunicaciones.
- Expresar las ideas de forma clara y con un enfoque positivo, procurando que la comunicación contribuya al entendimiento mutuo.
- Evitar emitir juicios personales o hacer uso de sarcasmos o ironías que puedan malinterpretarse.
- En caso de conflicto, buscar siempre el diálogo constructivo y utilizar los canales adecuados para resolver diferencias de manera respetuosa.
- Ante situaciones de emergencia o urgencia, utilizar el canal oficial de comunicación asignado, asegurándose de que la información se transmita de manera precisa y oportuna.



**70 años**  
*De fe y cultura*  
Desde 1953

