

Manual de uso de Medios de Comunicación



Tabla de Contenido

Introducción	3
Redes Sociales	4
Facebook.....	6
Twitter.....	7
YouTube.....	8
Instagram.....	8
Issue.....	9
Slideshare.....	9
Wiki.....	10
Foursquare.....	10
Página Web	12
Correo Electrónico	15
Carteleras	18
Pantalla Led	22
Revista Institucional	25
Reuniones	28
Buzón de Sugerencias	31
Libreto de la Experiencia	35
Bibliografía	37



Introducción

La Unidad Educativa Particular Borja cuenta con varios medios de comunicación físicos y digitales, que difunden información de interés institucional. Cada canal comunicativo cumple una función determinada, acorde a los diferentes públicos del Centro Educativo y en el cumplimiento de los objetivos del Departamento de Comunicación.

El presente manual contiene de forma ordenada y sistemática información e instrucciones sobre políticas, normas y procedimientos necesarios para la administración de los medios de comunicación de la UEPB.

El objetivo de este manual es facilitar la ejecución correcta del trabajo comunicativo, aprovechando recursos humanos y materiales.



REDES SOCIALES

Actualmente la Unidad Educativa Particular Borja cuenta con una página oficial en Facebook (Unidad Educativa Particular BORJA), un perfil en Twitter (<https://twitter.com/UEBorja>), Instagram (uepborja_cuenca) y en Youtube (Unidad Educativa Particular BORJA), que son administradas por la Coordinación de Comunicación.

MEDIOS SOCIALES

Redes Sociales	Compartir		Creación de Contenidos	Geolocalización
	Multimedia	Documentos		
Facebook Twitter	Youtube Instagram	Slideshare ISSUU	Wikis Cedia	Foursquare

POLÍTICA INSTITUCIONAL:

- 1** El Departamento de Comunicación es el responsable de realizar las publicaciones en las Redes Sociales Oficiales de la Institución.
- 2** La Coordinación de Comunicación debe velar por la veracidad de la información que se publique, al ser una cuenta institucional, representa la voz oficial de la Institución.
- 3** El Hashtag Oficial utilizado en las Redes Sociales es #UEBorja.
- 4** Se debe ejecutar de 1 a 3 publicaciones por día hábil y una publicación los fines de semana (en caso de ser necesario).
- 5** Se debe cumplir el cronograma establecido para la difusión de contenidos y artes.
- 6** El Departamento de Comunicación es el responsable de mantener las claves de las Redes Sociales y modificarlas cada seis meses.
- 7** La información, videos o fotografías solicitadas a difusión deberán ser aprobadas por el Departamento de Comunicación.
- 8** Las Direcciones o Coordinaciones que deseen crear una cuenta deben hacerlo con la asesoría de la Coordinación de Comunicación de la Institución, se debe asignar un administrador responsable de actualizar y dinamizar los contenidos y se debe entregar el usuario y contraseña a la Coordinación de Comunicación, para que ésta pueda tener control si se llegara a presentar alguna situación de crisis.
- 9** Se debe respetar las opiniones de quienes interactúan alrededor de la información que se publica, a las críticas y comentarios negativos debe dárseles un trato cordial y respetuoso.
- 10** El Departamento de comunicación debe monitorear y moderar de manera permanente las discusiones que se generen en la página.
- 11** El uso del logo institucional y demás elementos de identidad del Centro Educativo, está sujeto al Manual de Identidad Institucional.



PROYECTOS EN REDES:

OBJETIVO:		Fortalecer la Identidad e Imagen Institucional a través de herramientas visuales y audiovisuales.		
ALCANCE:	Comunidad Educativa Borja y Público Externo.			
DEFINICIONES:	Ejecución del Plan de Comunicación.			
RESPONSABILIDAD:	Departamento de Comunicación.			
REFERENCIAS:				
PROCESO:	PROYECTOS EN REDES SOCIALES			
N°	ACTIVIDAD	¿CUÁNDO?	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
1	Mensaje emotivo	Los lunes de cada semana	Artes con un mensaje reflexivo.	Posicionarnos como una institución nutrida en valores.
2	¿Sabías que?	Dos veces al mes (Cada 15 días)	Información representativa de la institución.	Persuadir a nuestros públicos con la historia de la institución.
3	Mensaje del P. Rector	Inicio de cada mes	Artes de texto motivacional para el mes	Fomentar la interactividad y afectividad en la Comunidad Educativa
4	Nuestros Valores	Fin de mes	Artes con texto de cada uno de nuestros valores	Posicionar en la mente de nuestros públicos los valores institucionales
5	Eventos	Eventos del día a día	Publicaciones fotográficas	Presentar a nuestros públicos las actividades y eventos institucionales
6	Festividades	Fechas Festivas	Imágenes con mensajes de felicitaciones.	Establecer vínculos afectivos con nuestros públicos externos.
7	Noticias	Información relevante	Compartir artículos de medios de comunicación referentes a la UEPB	Informar a nuestros públicos noticias institucionales de relevancia
8	Video	Mensual	Videos descriptivos de actividades y eventos	Presentar a nuestros públicos las actividades y eventos institucionales
9	Campañas	Ocasional	Imágenes o videos que contengan un mensaje claro y preciso.	Posicionar en la mente de nuestro público el mensaje motivacional.

FACEBOOK

DEFINICIÓN

Esta Red Social es utilizada con el objetivo de establecer vínculos para compartir fotografías, videos, imágenes reflexivas y artículos informativos de interés con nuestros públicos internos y externos.

CONTENIDO

- La extensión del texto no debe sobrepasar las 6 líneas.
- Las entradas deben ser organizadas y estructuradas en relación a su contenido: texto + foto + url.
- Es conveniente adjuntar un enlace para ampliar la información.
- Las fotografías, imágenes y vídeos siempre ayudan a un mayor entendimiento.
- Las fotografías a difundir por evento no deben ser mayor a 12 fotos por evento.
- Los horarios adecuados de publicación son en la mañana 11:00, tarde 15:00 y noche 20:00.
- La redacción debe ser en primera persona (nosotros), de manera informal, directo y emotiva.
- Las fotografías deben contener el nombre del autor o sello institucional.

RECOMENDACIONES

- Relacionarse con otras páginas mediante “me gusta”.
- Fomentar el debate e intercambio con nuestros usuarios, solucionar sus dudas.
- Hacer un seguimiento de las métricas del Facebook recogiendo datos cuantitativos como cualitativos.

INDICADORES

- Alcance de la publicación (Número de personas que vieron tu publicación).
- Número de "Me gusta", comentarios y veces que se compartió la publicación.
- Número de visitas a la página.

TWITTER

DEFINICIÓN

Esta Red Social es informativa, idónea para comunicar novedades, alertas, actos de agenda, vídeos publicados por la institución y artículos.

CONTENIDO

- La estructura de los tuits debe constar de frases completas de un máximo de 140 caracteres.
- Hacer uso mesurado y ocasional de los hashtags: para la retransmisión de eventos de la Institución, vincular tuits con un tema de actualidad o etiquetas existentes.
- Los horarios adecuados de publicación son en la mañana 11:00, tarde 16:50 y noche 20:00.
- La redacción debe ser en primera persona (nosotros), de manera informal, directo y emotiva.

RECOMENDACIONES

- Relacionarse con otras páginas mediante etiquetas.
- Se recomienda publicar un mínimo de un tuit diario o cinco semanales. En caso de publicar más de uno al día, mejor separarlos en el tiempo. Fomentar el debate e intercambio con nuestros usuarios, solucionar sus dudas.
- Es interesante seguir a medios de comunicación o publicaciones especializadas, organismos públicos, personas que sean referente en un ámbito temático, otras instituciones parecidas a la nuestra, las personas que recomiendan nuestros tuits.
- Es recomendable no seguir más usuarios de los que nos siguen.
- Hacer un seguimiento para saber qué opinión merece nuestra Institución.

INDICADORES

- Número total de retweets.
- Número total de menciones (no existe programa gratuito que lo contabilice, se debe hacer manualmente o acceder al programa de pago).
- Número total de favoritos.

YOUTUBE

DEFINICIÓN

Esta herramienta nos permite ver, compartir y publicar videos de eventos, actividades, proyectos y servicios de nuestra Institución.

CONTENIDO

- Vídeos generados por la institución: presentación de la institución, servicios, eventos (jornadas, exposiciones, etc.).

RECOMENDACIONES

- Enlazar la plataforma de YouTube con Facebook y Twitter.

INSTAGRAM

DEFINICIÓN

Esta red social permite publicar fotografías, imágenes y videos de eventos y actividades.

CONTENIDO

- Imágenes o videos de eventos y actividades de la Institución.

RECOMENDACIONES

- Seguir perfiles similares a los de nuestra Institución o que sean de nuestro interés.
- Publicar al menos una imagen diaria.

ISSUU

DEFINICIÓN

Servicio en línea que permite la visualización de material digitalizado electrónicamente, como: portafolios, revistas, periódicos, y otros medios impresos institucionales.

CONTENIDO

- Compartir y difundir materiales de interés para la formación de usuarios y difusión de los servicios de la institución.
- Compartir y difundir la Revista Institucional NotiBorja

RECOMENDACIONES

- Documentos generados por la institución: guías, tutoriales, manuales, revistas.
- Se debe actualizar en función a las modificaciones de los documentos incluidos en la plataforma.

SLIDESHARE

DEFINICIÓN

Plataforma de red social que permite publicar y compartir presentaciones, documentos de texto y PDF.

CONTENIDO

- El contenido debe ser material elaborado por la institución sobre servicios y recursos propios.

RECOMENDACIONES

- Seguir perfiles similares a los de nuestra Institución o que sean de nuestro interés.
- Conectar Slideshare con nuestra cuenta de Facebook.
- Indicar en el documento la licencia en la que se quiere presentar.
- Etiquetar los documentos con palabras clave para optimizar su búsqueda.
- Respetar los derechos de los documentos e imágenes que se usan y en el caso que fuera necesario citar la fuente.

WIKI

DEFINICIÓN

Sistema de trabajo informático, aplicado generalmente a sitios web, que permite a los usuarios visitantes modificar directamente y de forma sencilla los contenidos del sitio web al cual acceden.

CONTENIDO

- El contenido debe ser institucional sobre la identificación, servicios, historia, misión, visión y características.

RECOMENDACIONES

- Creación de contenidos como las guías temáticas.
- Organización y difusión de contenidos.
- Monitoreo constante de la información.

FOURSQUARE

DEFINICIÓN

Servicio basado en la localización web aplicada a las redes sociales. La geolocalización permite localizar un dispositivo fijo o móvil en una ubicación geográfica.

CONTENIDO

- La información que podemos facilitar es: información de redes sociales que disponemos e información básica de ubicación (dirección, teléfonos, fax), horarios, etc.

RECOMENDACIONES

- Actualizar cada vez que se modifiquen los datos en la web o en algún otro lugar donde la institución tenga presencia.



PÁGINA WEB

www.unidadborja.edu.ec

La página web oficial de la Unidad Educativa Particular Borja comparte de manera organizada información netamente Institucional dirigida hacia nuestros públicos internos y externos.



OBJETIVO: Transmitir contenidos informativos de importancia institucional.				
	ALCANCE:	Comunidad Educativa Borja y Público Externo.		
	DEFINICIONES:	Ejecución del Plan de Comunicación.		
	RESPONSABILIDAD:	Departamento de Comunicación.		
	REFERENCIAS:			
	PROCESO:	PROYECTOS DE LA PÁGINA WEB		
N°	ACTIVIDAD	¿CUÁNDO?	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
1	Innovar la Página Web	Cada dos meses	Modificar la página web: sliders, secciones e hipervínculos con videos	Brindar información relevante de manera creativa.
2	Actualización	Semanal	Difundir noticias institucionales de impacto interno y externo.	Mantener actualizada la página web.
3	Difusión de Campañas	Ocasional	Imágenes o videos que contengan un mensaje claro y preciso.	Posicionar en la mente de nuestro público el mensaje.
4	Actualización de secciones	Anual y Ocasional	Actualizar las diferentes secciones con información importante.	Mantener al día la página web de acuerdo a los cambios internos.
5	Información en Sección (Eventos)	Ocasional	Distribución de elementos comunicativos en la Sección: "Eventos"	Determinar un propio espacio para publicaciones importantes.

POLÍTICA INSTITUCIONAL:

- 1** El Departamento de Comunicación es el responsable de mantener actualizada la página Web con contenidos institucionales.
- 2** En caso de que se necesite asistencia Técnica, el Departamento de Tecnología apoyará el proceso.
- 3** Se deberá cumplir las fechas establecidas para la difusión de información.
- 4** De acuerdo al contrato establecido con "La Motora" se podrá solicitar asesoría técnica.
- 5** El Departamento de Comunicación es responsable de mantener la clave de la Página Web.
- 6** La solicitud para publicar información, imágenes o fotografías deberá ser dirigida al Departamento de Comunicación con ocho días de anticipación vía correo electrónico y con firma del responsable.

7 El Departamento de Comunicación es el responsable de aprobar o desaprobar la difusión de información, fotografías o imágenes solicitadas.

8 Cancelar el valor anual del Sitio Web.

DEFINICIÓN

Esta plataforma digital permite el acceso a una amplia información del Centro Educativo (Identidad, Historia, Eventos, Proyectos, Noticias e información de la Comunidad Educativa)

CONTENIDO

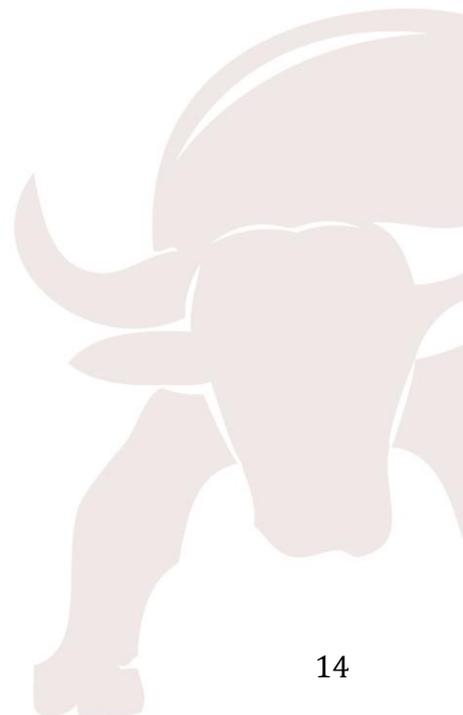
- Noticias de actualidad institucional.
- Identidad e Historia del Centro Educativo.
- Información de interés académico.
- Presentación de proyectos educativos.

RECOMENDACIONES

- Actualización constante de la información institucional.
- Realizar hipervínculos con las redes sociales.

INDICADORES

- Monitoreo de visitas.
- Interacción con Redes Sociales.





CORREO ELECTRÓNICO

@unidadborja.edu.ec

La Unidad Educativa Particular Borja cuenta con un correo electrónico institucional, que de acuerdo a los resultados obtenidos a través de encuestas a miembros de la Comunidad Educativa, se posiciona como el Medio de Comunicación Oficial.

Administrativos, docentes y padres de familia prefieren enviar y recibir información por esta plataforma.



OBJETIVO:		Usar adecuadamente el Correo Electrónico como medio de comunicación oficial.		
ALCANCE:	Comunidad Educativa Borja y Público Externo.			
DEFINICIONES:	Ejecución del Plan de Comunicación.			
RESPONSABILIDAD:	Departamento de Comunicación.			
REFERENCIAS:				
PROCESO:	PROYECTOS DEL CORREO ELECTRÓNICO			
N°	ACTIVIDAD	¿CUÁNDO?	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
1	Mensaje del P. Rector	Inicio de cada mes	Arte de texto motivacional para el mes	Fomentar la interactividad y afectividad en la Comunidad Educativa
2	Cumpleaños del mes	Fin de cada mes	Arte de listado de cumpleaños	
3	Mensajes motivacionales	Fechas festivas	Arte con mensajes de felicitaciones	

POLÍTICA INSTITUCIONAL:

1 Es responsabilidad de la Coordinación de Talento Humano de la Unidad Educativa Particular Borja solicitar al Departamento de Tecnología la creación de nuevas cuentas de correo electrónico para los colaboradores de la Institución.

2 Los nombres de las cuentas del correo electrónico se formarán de la siguiente manera: inicial del primer nombre + apellido + @unidadborja.edu.ec

3 La Unidad Educativa Particular Borja es propietario exclusivo de todas las cuentas de correo Institucional, así como de la información enviada, recibida y almacenada y es otorgada como herramienta de trabajo.

4 Es responsabilidad del usuario el uso de la cuenta asignada, por lo que deberá colocar una rúbrica para firmar los correos, la misma que no deberá incluir imágenes, logotipos o textos mayores de 300 caracteres.

5 La Unidad Educativa Particular Borja se reserva el derecho de poner notas de advertencia al final de los correos electrónicos que salgan en las cuentas.

6 Rectoría, la Coordinación de Talento Humano y la Coordinación de Comunicación son los únicos autorizados de emitir comunicados generales a todos los usuarios de la red.

7 La Coordinación de Comunicación es la voz oficial de la Institución. Todo comunicado externo deberá ser emitido desde el correo Institucional (comunicacion@unidadborja.edu.ec).

8 Es responsabilidad del Departamento de Tecnología mantener actualizada los grupos de correo electrónico que distinguen a nuestros miembros de la Comunidad Educativa.

9 Es deber de todos usuarios de la red revisar sus correos electrónicos al inicio de cada jornada laboral.

Se da de baja
Todos los usuarios podrán consultar

CONTENIDO

- El **ASUNTO** del correo a enviar debe contener una frase descriptiva del mensaje, para facilitar no sólo la lectura sino también la clasificación y recuperación posterior al destinatario.
- El **TEXTO** debe ser claro y conciso. Estructurado por: Saludo, información y agradecimiento.
- Para solicitar información es importante que especifique día y hora en el que debe cumplirse lo requerido.
- Al emitir la información solicitada es importante ser claros en el mensaje para evitar dobles interpretaciones. Y con copia a los interesados.

RECOMENDACIONES

- Al enviar un archivo adjunto, indicaremos en el mensaje el contenido de dicho archivo con el fin de evitar que el destinatario pueda pensar que es un virus.
- Se debe tener en cuenta el tamaño de los archivos, y comprimirlos siempre que sea posible.
- El tamaño de su buzón de correo es limitado. Elimine mensajes (descargue los adjuntos e imprima el contenido del mensaje si lo necesita) y vacíe la papelera siempre que sea posible.
- Evite el reenvío de correo no solicitado (cadenas de mensajes, rumores, publicidad, etc.).



CARTELERAS

Las Carteleras Institucionales en la Unidad Educativa Particular Borja son un canal de comunicación interna, que garantiza la difusión y acceso de información de interés a estudiantes, docentes, personal administrativo y visitantes.



OBJETIVO:		Fortalecer la comunicación interna a través de la difusión de contenidos de interés.		
ALCANCE:	Estudiantes, docentes, personal administrativo y visitantes.			
DEFINICIONES:	Ejecución del Plan de Comunicación.			
RESPONSABILIDAD:	Departamento de Comunicación.			
REFERENCIAS:				
PROCESO:		MANUAL DEL USO DE CARTELERAS		
Nº	ACTIVIDAD	¿CUÁNDO?	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
1	Rediseño de Carteleras	Anual	Realizar un rediseño de las carteleras para determinar responsables.	Planificar el adecuado uso de las Carteleras.
2	Protocolo del uso de carteleras	Anual	Elaboración del protocolo de uso de carteleras por parte de los responsables.	Establecer políticas del uso correcto de las Carteleras.
3	Difusión de información	Cada 20 días	Los Responsables deberán elaborar material didáctico para difundir en las carteleras	Difundir información didáctica a través de las carteleras.

POLÍTICA INSTITUCIONAL:

- 1** El Departamento de Comunicación es el responsable de elaborar anualmente un rediseño del uso de carteleras.
- 2** Dirección Académica es responsable de mantener actualizada las carteleras Institucionales, a través de las diferentes áreas de estudio.
- 3** La responsabilidad de lo publicado es del Área Coordinadora de la cartelera.
- 4** La Coordinación del Área debe determinar el tema a tratar en las carteleras.
- 5** La información expuesta en las carteleras debe tener poco contenido textual, brindando rapidez en la lectura.
- 6** Las imágenes expuestas en las carteleras deben ser claras, llamativas y muy bien definidas, para mantener una armonía visual.
- 7** El diseño y estilo de las carteleras debe ser sencillo, conservando armonía en colores y espacios.

- 8** Se deberá cumplir las fechas establecidas para la publicación de los contenidos informativos de cada cartelera.
- 9** Las Cartelera no deben tener información vencida de más de una semana y deben ser renovadas en un tiempo máximo de 20 días, a menos que el evento o actividad anunciada no haya pasado.
- 10** Las carteleras son de uso exclusivo de las áreas a las cuales han sido asignadas.
- 11** Todos comunicados deben ser publicados en los formatos establecidos por el Departamento de Comunicación.
- 12** La información y el mensaje publicado no debe atentar contra la moral y los buenos principios de la Institución y sus públicos.
- 13** Cualquier irregularidad o publicación de información que vaya en contra de las políticas institucionales deben ser anunciados al Departamento de Comunicación.
- 14** El aseo de las carteleras debe estar a cargo del personal de mantenimiento, quienes deben mantener las carteleras limpias y sin rayas. Sin embargo, es de la dependencia de las áreas velar por que sea cumplido.
- 15** Toda información en papel impreso, debe consignarse únicamente en las carteleras, no se utilizaran otros medios como paredes, puertas o ventanas.

MODELO:



CONTENIDO:

N°	MENSAJES	¿CUÁNDO?	RESPONSABLES
1	Información institucional	Mensual	Coordinadores del Nivel
2	Comunicados	Ocasional	Comunicación
3	Campañas Institucionales	Ocasional	Organizadores
4	Convocatorias	Ocasional	Coordinadores del Nivel
5	Seminarios - Talleres	Ocasional	Organizadores
6	Eventos institucionales	Ocasional	Organizadores
7	Información académica	Mensual	Coordinadores del Área
8	Afiches de otras instituciones o entidades que promuevan la formación profesional, la cultura, el trabajo social, y que no sean competencia para nuestra institución.	Ocasional	

RECOMENDACIONES:

- La información que se vaya a publicar debe estar en una presentación que no distorsione la imagen corporativa de la institución.
- Deben fijar mensajes cortos y de interés general.
- Si la información lo amerita, debe ir acompañado de algunas imágenes que ayudan a capturar la atención del público objetivo.
- La información debe ser expuesta de manera ordenada y agradable a la vista.
- Debe permitir la rotación constante de mensajes.





PANTALLA LED

La Unidad Educativa Particular Borja cuenta con una pantalla led como medio de comunicación visual. Está ubicada estratégicamente en el edificio Administrativo y tiene el objetivo de difundir información de interés a estudiantes, docentes, personal administrativo y visitantes.

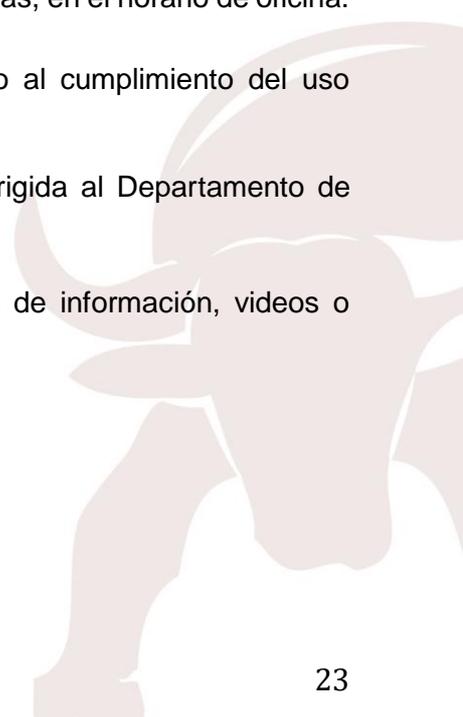




OBJETIVO:		Transmitir a la Comunidad Educativa y a visitantes información de interés.		
ALCANCE:	Estudiantes, docentes, personal administrativo y visitantes.			
DEFINICIONES:	Ejecución del Plan de Comunicación.			
RESPONSABILIDAD:	Departamento de Comunicación.			
REFERENCIAS:				
PROCESO:		MANUAL DE USO DE LA PANTALLA LED		
N°	ACTIVIDAD	¿CUÁNDO?	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
1	Planificación de proyectos audiovisuales	Semestral	Definir las tareas a cumplir para la producción de herramientas visuales.	Planificar la elaboración de los productos audiovisuales.
2	Videos institucionales	Trimestral	Elaboración de videos e imágenes promocionales de eventos y servicios de la institución.	Difundir de manera creativa un mensaje promocional
3	Difusión de videos	Trimestral	Publicar en la pantalla led los videos	Transmitir los trabajos audiovisuales informativos.

POLÍTICA INSTITUCIONAL:

- 1** El Departamento de Comunicación es el responsable de crear productos audiovisuales cada tres meses.
- 2** Recepción es el encargado de encender y apagar la pantalla led todos los días, en el horario de oficina.
- 3** Es responsabilidad del Departamento de Comunicación dar seguimiento al cumplimiento del uso adecuado de la pantalla led.
- 4** La solicitud para publicar información, imágenes o videos deberá ser dirigida al Departamento de Comunicación con doce días de anticipación.
- 5** El Departamento de Comunicación aprobará o desaprobará la difusión de información, videos o imágenes solicitadas.

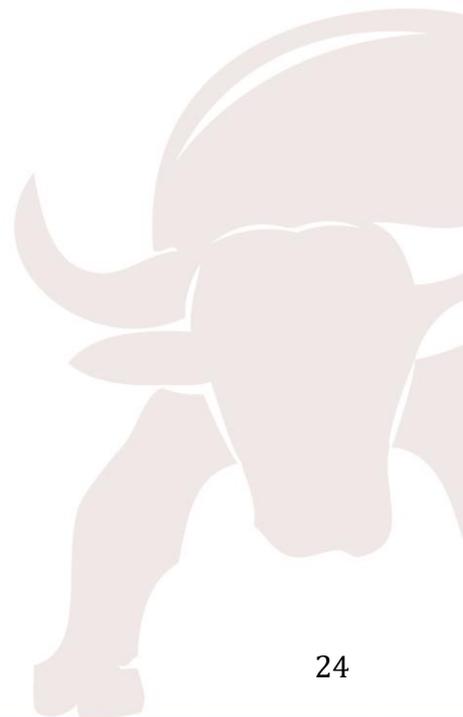


CONTENIDO

- Imágenes con mensajes informativos de actividades y eventos.
- Videos promocionales de eventos, proyectos y servicios de la institución.
- Información de campañas o proyectos.

RECOMENDACIONES

- Los productos audiovisuales deben ser dinámicos, con mensajes cortos y de interés general.
- Las imágenes deben ser presentadas de manera ordenada y armoniosa, que capten la atención del público.
- La información que se vaya a publicar debe estar en una presentación que no distorsione la imagen corporativa de la institución.
- Las imágenes, videos o mensajes deben rotar constantemente.





REVISTA INSTITUCIONAL

“NotiBorja”

Como nuevo medio de comunicación institucional se ha creado “NotiBorja”, una revista educativa digital elaborada con el objetivo de transmitir a nuestros públicos internos y externos información de eventos, actividades y proyectos.

OBJETIVO:		Transmitir a la Comunidad Educativa información de interés.		
ALCANCE:	Estudiantes, docentes, personal administrativo y visitantes.			
DEFINICIONES:	Ejecución del Plan de Comunicación.			
RESPONSABILIDAD:	Departamento de Comunicación.			
REFERENCIAS:				
PROCESO:		PROCEDIMIENTO DE LA CREACIÓN DE LA REVISTA INSTITUCIONAL		
N°	ACTIVIDAD	¿CUÁNDO?	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
1	Planificación de temas y contenidos por edición.	Inicio del bimestre	Definir el calendario de acciones a cumplir para la producción de la revista.	Planificar las actividades de la elaboración de la revista.
2	Entrega de artículos.	15 días (Después de la planificación)	Los participantes de la creación de la revista entregarán los artículos designados.	Entregar oportunamente los contenidos noticiosos.
3	Proceso de edición de textos.	Fin de cada mes.	Comunicación editará las noticias y artículos.	Corregir posibles fallas en textos.
5	Diseño y diagramación de la revista digital.	Bimensual.	Diseño diagramará y diseñará la revista.	Elaborar de manera creativa la edición de la revista digital.
5	Difusión de la Revista.	Bimensual.	Difundir a través de nuestros medios comunicativos la Revista Digital.	Utilizar canales comunicativos estratégicos para la publicación de la Revistas Institucional.
6	Análisis de Impacto	Fin del bimestre	Analizar a través de los indicadores de los canales de comunicación la aceptación de la Revista.	Conocer el impacto que tiene la Revista "NotiBorja" entre nuestros públicos.

POLÍTICA INSTITUCIONAL:

- 1** El Departamento de Comunicación asume el compromiso de planificación para prever los contenidos, a fin de garantizar la puntualidad de la publicación en los meses establecidos.
- 2** Cada edición de la revista "NotiBorja" debe tener una temática y los objetivos claros.
- 3** "NotiBorja" debe contener información de interés institucional como eventos, proyectos y actividades académicas, sociales y culturales.
- 4** Es responsabilidad del Departamento de Comunicación publicar las ediciones de la revista a través de canales comunicativos estratégicos, durante la primera quincena (del 1 al 15) del mes que corresponda.

- 5** Se debe publicar un mínimo de 4 revistas en el año lectivo y tener periodicidad bimensual (2 meses).
- 6** Es un compromiso de los Directivos de la Institución participar con contenidos textuales, informativos o de reflexión en la revista “NotiBorja” y de manera alterna.
- 7** Estudiantes, docentes, padres de familia y demás colaboradores de la Institución, pueden participar en la revista “NotiBorja” con artículos, noticias, reportajes o imágenes de interés institucional.
- 8** La solicitud para publicar artículos, noticias, reportajes o imágenes deben ser dirigidas al Departamento de Comunicación.
- 9** El Departamento de Comunicación aprobará o desaprobará la difusión de artículos, noticias, reportajes o imágenes.
- 10** El Departamento de Comunicación debe emitir convocatorias para la recepción de nuevos artículos enfocados temáticamente y con tiempo de anticipación respecto a la fecha prevista de publicación.

CONTENIDO

- Artículos, noticias, reportajes, crónicas, imágenes o fotografías que exhiban eventos, proyectos y actividades académicas, sociales y culturales de la Institución.
- Mensajes reflexivos y motivacionales.
- Cada edición de la revista, debe contener un número similar de artículos.
- El número de palabras de cada artículo debe estar dentro de un rango.
- Los contenidos deben estar diferenciados por secciones.
- Material identificativo de la Institución.

RECOMENDACIONES

- Los textos informativos deben ser claros, dinámicos y mantener un estilo de redacción.
- Las imágenes deben ser presentadas de manera ordenada y armoniosa, que capten la atención del público.

REUNIONES

Comunicación Cara a Cara

Las reuniones institucionales es un canal de comunicación efectivo al momento de transmitir información directa e interactuar.

La Unidad Educativa Particular Borja al ser una gran empresa mantiene constantes reuniones y de diferentes índoles con sus públicos.



TIPOS DE REUNIONES:

Tipo de Reunión	Descripción
Planificación y Evaluación	Evaluar resultados, formular y/o discutir planes estratégicos, operativos, o Compromisos de Desempeño. Requieren de tiempo para la reflexión, análisis de información y generación y discusión de ideas.
Control de gestión	Monitorear planes y actividades semanales / mensuales / diarias, compartir datos, resolver. Centrarse en la revisión y control de la Carta Gantt. Deberán tener una frecuencia periódica establecida y conocida por todos.
Información	Dar a conocer una información o decisión. Desmentir un rumor. Anunciar un cambio. Dar instrucciones a un equipo. Adoptar un procedimiento. Informar un plan o proyecto.
Participación o Negociación	Analizar o resolver un asunto. Acordar una o más responsabilidades. Fijar, modificar o negociar plazos, cargas de trabajo. Tomar decisiones. Fijar o modificar estándares. Establecer objetivos. Evaluar resultados. Analizar un tema de interés común y llegar a conclusiones aceptadas por todos. Intercambiar puntos de vista. Llegar a acuerdos y tomar decisiones.
Consultiva	Diagnosticar un problema. Recoger información. Conocer reacciones ante un cambio. Generar sugerencias y alternativas de solución. Recabar posiciones ante un conflicto. Analizar opciones.

Fuente: Guía Práctica de Manejo de Reuniones Efectivas

ETAPAS DE UNA REUNIÓN:

Antes de la Reunión	Durante la Reunión	Después de la Reunión
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar si es necesario efectuar una reunión. • Seleccionar tipo de reunión. • Preparación de la reunión. • Convocar a los asistentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio • Conducción • Cierre • Firma de asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de Acta a los participantes. • Evaluación de la Reunión. • Monitoreo de cumplimiento de acuerdos.



POLÍTICA INSTITUCIONAL:

- 1** Quien ejerza el rol de conductor de la reunión, deberá asegurar que las indicaciones para cada etapa de la reunión se cumpla.
- 2** Se debe citar a las reuniones con un mínimo de 72 horas, sólo a aquellas personas que resultan necesarias de acuerdo al tipo de reunión.
- 3** Asignar roles entre los asistentes, con el propósito de fomentar la participación (Registro de Actas, Expositores, Moderador).
- 4** Revisar las Actas previas, si se trata de una reunión de continuidad.
- 5** Toda reunión de tener un objetivo o propósito a cumplir.
- 6** Previa a la planificación de la reunión, se debe elaborar una agenda que incluya: Objetivo o propósito de la reunión / Hora de inicio y término / Temas a tratar y orden de prioridad / Tiempo asignado a cada uno de los temas / Responsable por tema / Invitados a convocar / Actas de reuniones anteriores.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere iniciar con un tema que unifique e integre al grupo, después incorporar los asuntos más difíciles y delicados, los que provocan discusión, diferencias, etc.; y finalizar con otro tema que los integre.
- Evitar fijar las reuniones en horarios no convenientes (lunes a primera hora o viernes por la tarde).
- Coordinar espacio físico para la reunión: lugar ordenado, ventilado e iluminado, disposición de las sillas (cara a cara).
- Exponer ante los participantes los objetivos y resultados esperados de la reunión.





BUZÓN DE SUGERENCIAS

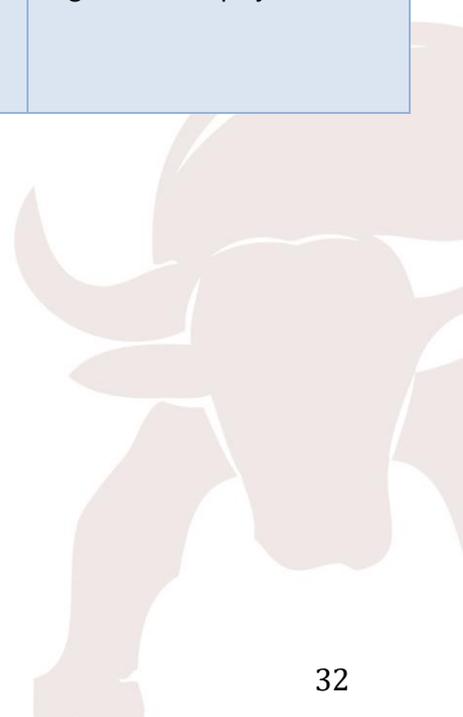
El Buzón de Sugerencias es un canal de comunicación institucional que permite recoger sugerencias por parte de miembros de la Comunidad Educativa, sobre el funcionamiento de los servicios, proyectos o eventos que presenta la UEPB, con el propósito de mejorar y corregir las disfunciones a producirse.

La UEPB cuenta con el Buzón de Sugerencia físico y electrónico:
buzondesugerencias@unidadborja.edu.ec



OBJETIVO: Conocer la opinión y grado de insatisfacción de los servicios que oferta la Institución como proceso de mejora continua.

ALCANCE:	Estudiantes, docentes, personal administrativo y visitantes.			
DEFINICIONES:	Ejecución del Plan de Comunicación.			
RESPONSABILIDAD:	Departamento de Comunicación.			
REFERENCIAS:				
PROCESO:	PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS			
N°	ACTIVIDAD	¿CUÁNDO?	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
1	Recolección de sugerencias.	Cada 30 días	Durante 30 días estarán habilitados los buzones: físico y electrónico para la recolección de las sugerencias o quejas.	Recolectar mensualmente las quejas o sugerencias que miembros de la Comunidad Educativa informe.
2	Clasificación de la información	Cada 30 días	La Coordinación de Desarrollo Institucional recolectará las sugerencias o quejas y transmitirá a las áreas implicadas.	Direccionar a las áreas implicadas las sugerencias o quejas.
3	Respuesta a la Sugerencia.	En el plazo de un mes (desde la recepción)	Las áreas implicadas deberán comunicar vía correo electrónico una respuesta a Desarrollo Institucional con la solución alcanzada. A la vez, Desarrollo Institucional informará a los remitentes de la sugerencia.	Informar las soluciones alcanzadas.
4	Control de sugerencias.	Ocasional	La Coordinación de Desarrollo Institucional gestionará un registro de control que mantendrá siempre actualizado con todas las sugerencias o quejas recibidas.	Realizar un control de las sugerencias o quejas.





POLÍTICA INSTITUCIONAL:

- 1** Las quejas y sugerencias podrán referirse a cualquiera de las actividades ofrecidas por los servicios de la Unidad Educativa Particular Borja.
- 2** La Coordinación de Desarrollo Institucional será responsable del monitoreo del sistema. Mientras que las áreas implicadas en las sugerencias serán las responsables de su gestión en tiempo y forma.
- 3** Podrán formular las sugerencias o quejas todos los miembros de la Comunidad Educativa: Personal Docente, Administración y de Servicios, Alumnado, Padres de Familia y cualquier ciudadano o ciudadana que habiendo tenido algún tipo de relación con algún servicio de la UEPB lo considere necesario.
- 4** Se mantendrá instalados físicamente los buzones con sus respectivos carteles de señalización visual, los cuales tendrán los formularios impresos y disponibles para que los miembros de la Comunidad Educativa los complementen en el momento que lo requieran. O a través del correo buzondesugerencias@unidadborja.edu.ec
- 5** Para formular una sugerencia o queja será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario. No se tramitará ninguna queja o sugerencia en la que no se haya cumplido este requisito. Par la tramitación de sugerencias la persona usuaria podrá solicitar que su gestión se realice de forma anónima.
- 6** La Coordinación de Desarrollo Institucional ejercerá la función de enlace y de control de la información, pero no de resolución de la queja o implantación de la sugerencia, salvo que sea referida a su propia actividad.
- 7** Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la Comunidad Educativa. Las quejas o sugerencias que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.
- 8** La UEPB, a través de la Coordinación de Desarrollo Institucional, podrá ponerse en contacto con la persona remitente en caso de duda, para que en un plazo de 10 días hábiles formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la sugerencia o queja.
- 9** Los responsables de las áreas implicadas asumirán la obligación de, si es posible, solucionar la queja o incorporar la sugerencia al correspondiente proceso.
- 10** Las personas responsables de las áreas implicadas deberán comunicar vía correo electrónico una respuesta a Desarrollo Institucional (buzondesugerencias@unidadborja.edu.ec) con la solución alcanzada en el plazo de un mes desde la recepción de la queja o sugerencia. La Coordinación de Desarrollo Institucional enviará el correo a los remitentes de las sugerencias.
- 11** La Coordinación de Desarrollo Institucional gestionará un sistema de registro de control que mantendrá siempre actualizado con todas las sugerencias recibidas.

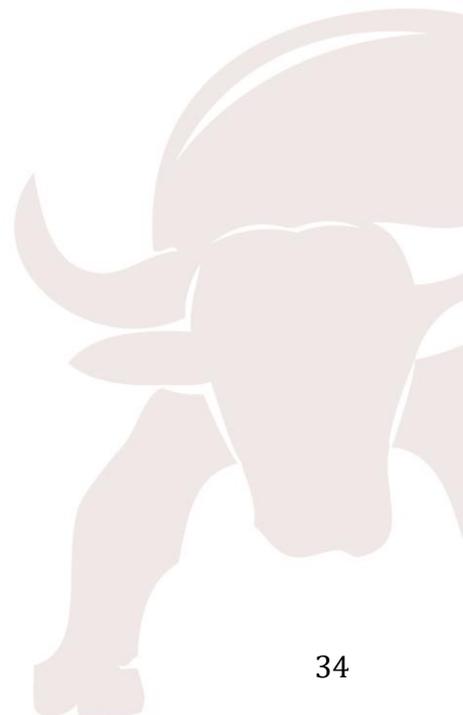


Criterios y/o requisitos para la admisión de la queja o sugerencia:

- 1) El formulario debe estar debidamente completado.
- 2) Que exista noción lógica y coherente en la información.
- 3) Que mantenga relación con las terminologías de satisfacción, insatisfacción y mejora continua.
- 4) Que sea de impacto y urgencia para la Institución

RECOMENDACIONES

- El Departamento de Comunicación debe realizar campañas que incentiven a la Comunidad Educativa a participar activamente con el proyecto Buzón de Sugerencias.





LIBRETO DE LA EXPERIENCIA

El Libreto de la Experiencia es un canal de comunicación institucional que recoge las experiencias de nuestros invitados en este Centro Educativo. Con el objetivo de medir la imagen que la UEPB presenta a sus públicos.



OBJETIVO:		Conocer las percepciones de nuestros visitantes sobre la imagen de la UEPB.		
ALCANCE:	Público externo.			
DEFINICIONES:	Ejecución del Plan de Comunicación.			
RESPONSABILIDAD:	Departamento de Comunicación.			
REFERENCIAS:				
PROCESO:	PROCEDIMIENTO DEL LIBRETO DE LA EXPERIENCIA			
N°	ACTIVIDAD	¿CUÁNDO?	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
1	Recolección de experiencia.	Cada 30 días	Durante 30 días estará habilitado el Libreto de la Experiencia.	Recolectar mensualmente los mensajes de experiencias de nuestros públicos externos.
2	Revisión de la información	Cada 30 días	La Coordinación de Comunicación llevará un control de los contenidos manifestados en el Libreto de la Experiencia.	Conocer que percepciones tienen nuestros visitantes sobre la imagen de la UEPB.
3	Diagnóstico	Anual	Presentar a los Directivos los contenidos expuestos en el Libreto de la Experiencia.	Realizar un análisis de imagen institucional sobre las percepciones de nuestros públicos externos.

POLÍTICA INSTITUCIONAL:

1 El Departamento de Comunicación es el responsable de la coordinación y el seguimiento del proceso del Libreto de la Experiencia.

2 El Departamento de Comunicación ejercerá la función de enlace y de control de la información expuesta en el Libreto de la Experiencia.



Bibliografía

- Andalucía, U. I. (2005). *Procedimiento para la gestión del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones*. España.
- Catalunya, U. O. (2015). *Protocolo institucional para las revistas científicas*. España.
- Centro Público, S. (2011). *Guía Práctica para el Manejo de Reuniones Efectivas*. Buenos Aires.
- Información, G. G. (2015). *Manual de Buen Uso del Correo Electrónico*. *Ingeniería Sin Fronteras*, 5.
- Panamá, U. T. (2013). *Procedimiento de Administración de Buzones de Sugerencias y/o Quejas*. Dirección de Auditoría Interna y Transparencia: Dirección de Auditoría Interna y Transparencia.
- Universidad Sergio Arboleda. (2015). *Manual de Carteleras*. Santa Marta: Administración y Uso del Sistema de Carteleras.
- Universitarias, R. d. (2014). *Manual de buenas prácticas en redes sociales*. III PLAN ESTRATÉGICO REBIUN - 2020.

