



Colegio del
Sagrado Corazón de Jesús
PASTO

PROTOCOLOS INSTITUCIONALES

Lineamientos para una comunicación
responsable y respetuosa



Comunicar también es una forma de cuidar. 🤍

SB ethlemitas
Pasto



AMOR



LUZ



CIENCIA



VIRTUD

PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA EL USO Y MANEJO DE GRUPOS DE WHATSAPP

1. OBJETIVO

Establecer orientaciones para el uso adecuado de los grupos de WhatsApp, promoviendo una comunicación respetuosa, pertinente, clara, responsable y oportuna, en coherencia con los principios institucionales y el bienestar de la comunidad educativa.

2. ALCANCE

Aplica a todos los integrantes de la comunidad educativa que participen en grupos de WhatsApp creados o autorizados para fines institucionales, incluyendo estudiantes, familias, docentes, colaboradores, compañeros apostólicos, directivos y demás integrantes autorizados.

3. PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación en los grupos institucionales deberá fundamentarse en:

- Respeto: reconocer la dignidad de cada persona y utilizar un lenguaje cordial.
- Pertinencia: compartir únicamente información relacionada con la finalidad del grupo.
- Responsabilidad: verificar la información antes de compartirla.
- Privacidad: proteger los datos personales, imágenes y demás información de los integrantes.
- Corresponsabilidad: contribuir a una comunicación que favorezca la convivencia y el bienestar de la comunidad.
- Bienestar digital: respetar los tiempos de descanso y evitar la expectativa de respuestas inmediatas.

4. FINALIDAD DE LOS GRUPOS

Cada grupo deberá contar con una finalidad definida y comunicada a sus integrantes.

Los grupos podrán utilizarse para compartir información relacionada con actividades institucionales, académicas, pastorales, culturales, deportivas, administrativas, proyectos, convocatorias, recordatorios y demás asuntos pertinentes a su propósito.

WhatsApp es un medio de comunicación complementario y no reemplaza los canales oficiales establecidos por la institución.

5. HORARIO DE COMUNICACIÓN

Las comunicaciones ordinarias deberán realizarse preferiblemente: lunes a viernes 6:30 a. m. – 5:00 p. m.

Se evitarán mensajes durante horarios de descanso, fines de semana y días festivos, salvo situaciones previamente programadas, urgentes o que requieran comunicación inmediata.

El envío de un mensaje fuera del horario establecido no implica que los demás integrantes deban responder inmediatamente.

6. NORMAS PARA LA PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS

En los grupos institucionales se deberá:

- Compartir únicamente información pertinente y relacionada con la finalidad del grupo.
- Verificar la información antes de reenviarla.
- Utilizar lenguaje claro, respetuoso y cordial.
- Evitar cadenas, rumores, publicidad, contenido político partidista o material ajeno a la finalidad del grupo.
- Evitar el envío excesivo de mensajes, imágenes, videos o audios.
- Procurar que los audios sean breves y necesarios.
- Compartir documentos únicamente cuando sean pertinentes y autorizados.

7. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los integrantes deberán proteger la información personal y privada de la comunidad educativa.

No se deberán compartir sin autorización:

- Fotografías o videos de otras personas.
- Datos personales.
- Información académica individual.
- Información familiar, médica o financiera.
- Capturas de conversaciones privadas.
- Documentos que contengan información confidencial.

La pertenencia a un grupo no autoriza la utilización de la información de sus integrantes para fines diferentes a los propios del grupo.

8. MANEJO DE SITUACIONES PARTICULARES Y CONFLICTOS

Los grupos institucionales no son espacios para resolver públicamente situaciones particulares relacionadas con estudiantes, familias, docentes o colaboradores.

No se deberán realizar:

- Señalamientos públicos.
- Acusaciones.
- Reclamos personales.
- Discusiones o confrontaciones.
- Exposición de situaciones académicas o de convivencia particulares.

Cuando se presente una situación que requiera atención, deberá utilizarse el canal institucional correspondiente.

Ante una discusión dentro del grupo, el administrador podrá recordar las normas de comunicación y orientar a los involucrados hacia un espacio o canal adecuado.

9. RESPONSABILIDADES DE LOS ADMINISTRADORES

Los administradores deberán:

1. Crear y mantener grupos con una finalidad institucional definida.
2. Incorporar únicamente a personas relacionadas con dicha finalidad.
3. Comunicar las normas básicas de participación.
4. Promover una comunicación respetuosa y pertinente.
5. Orientar las situaciones particulares hacia los canales institucionales.
6. Informar a la instancia correspondiente cuando se presente una situación que pueda afectar la convivencia, seguridad o integridad de algún integrante.
7. Retirar del grupo, cuando corresponda, a quienes ya no hagan parte de la población a la que está dirigido.

El administrador no es responsable de responder todas las inquietudes ni de solucionar situaciones particulares que correspondan a otras instancias institucionales.

10. SITUACIONES DE URGENCIA

En situaciones relacionadas con seguridad, emergencias, cambios imprevistos o información institucional urgente, WhatsApp podrá utilizarse como medio de comunicación inmediata.

La información deberá ser verificada, clara, concreta y emitida por personas autorizadas, evitando rumores o especulaciones.

11. INCUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO

El uso inadecuado de los grupos será abordado de acuerdo con la naturaleza de la situación.

Podrán realizarse acciones como:

- Orientación y recordatorio de las normas.
- Solicitud de corrección o retiro de contenido.
- Mediación.
- Remisión a la instancia institucional correspondiente.
- Aplicación de las disposiciones del Manual de Convivencia cuando corresponda.

Las actuaciones buscarán privilegiar un enfoque preventivo, formativo y restaurativo.

12. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

La institución podrá revisar la aplicación y efectividad de este protocolo a partir de situaciones reportadas, PQRS, observaciones de los administradores y necesidades identificadas por los diferentes procesos.

Los resultados podrán generar acciones de mejora o actualización del protocolo, en coherencia con el principio de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

13. MENSAJE DE INICIO PARA LOS GRUPOS

Como orientación práctica, los grupos institucionales podrán iniciar con el siguiente mensaje:

Bienvenidos a este grupo institucional de WhatsApp.

Este espacio ha sido creado exclusivamente para compartir información relacionada con

Para favorecer una comunicación respetuosa y efectiva, recordamos:

- Compartir únicamente información pertinente.
- Respetar el horario de comunicación: 6:30 a. m. a 5:00 p. m.
- Utilizar un lenguaje cordial y respetuoso.
- Verificar la información antes de compartirla.
- Cuidar la privacidad y la información de los demás.
- Evitar discusiones, señalamientos y situaciones particulares en el grupo.
- Utilizar los canales institucionales para solicitudes o situaciones que requieran atención individual.

Gracias por contribuir a una comunicación responsable, respetuosa y coherente con nuestros valores Bethlemitas.

“Comunicar también es una forma de cuidar.”

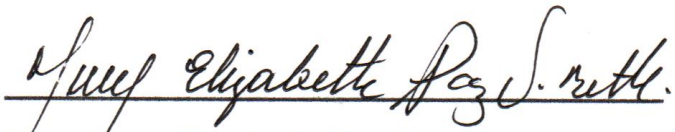
COMPROMISO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

El uso responsable de los medios digitales es parte de la construcción de una cultura institucional basada en el respeto, el cuidado, la corresponsabilidad y el bienestar.

Antes de enviar un mensaje, preguntémonos:

- ¿Es verdadero?
- ¿Es necesario?
- ¿Es pertinente?
- ¿Es respetuoso?
- ¿Es el momento adecuado?

Aprobado por



Hna. Mary Elizabeth Paz Villada

Rectora