

# Manual de Políticas de Comunicación

**DELVALLE**  
GRUPO EDUCATIVO

A continuación usted dispondrá de los lineamientos institucionales para hablar con terceros sobre el Grupo Educativo Del Valle.

El objetivo de este documento es asegurarse de que cuando se presenten las oportunidades, se comuniquen los aspectos positivos de nuestra institución y se evite generar de manera inadvertida una impresión incorrecta.

Deseamos alentarle a que siga estos lineamientos. Si necesitará más información, sírvase contactar a la Asistente de Planificación Estratégica y Encargada de Comunicación, por medio de la información que prosigue.

### **Guatemala**

María Cristina Quirós de Bolaños  
Asistente Planificación Estratégica  
Tel. + (502) 2364-0528, 2369-0686  
mcquiros@uvg.edu.gt  
17 Ave 10-97, Zona 15, Vista Hermosa III

1. Introducción
2. Instrucciones de uso correcto del manual
3. Objetivos
  - 3.1 Objetivo general
  - 3.2 Objetivos específicos
    - 3.2.1 Públicos internos
    - 3.2.2 Públicos externos
4. Públicos
5. Alcance
6. Responsabilidad
7. Políticas de Comunicación
8. Revisiones y Actualizaciones

A continuación se presenta un manual de políticas de comunicación para el Grupo Educativo Del Valle, en el cual se detallan lineamientos de comunicación, que delimitan lo permitido en este campo tanto a nivel interno como externo.

En este documento se presentan políticas que deben ser adoptados por todos los miembros de la institución, de manera que haya uniformidad en el manejo de información y de relación con los públicos interesados, así como para mantener la imagen y protocolo adecuado en todo momento.

- Este manual debe ser del conocimiento de todos los miembros del Grupo Educativo Del Valle, por lo que deberá compartírsele tanto en formato digital (PDF) como en versión impresa.
- El manual deberá ser utilizado y consultado para cualquier actividad y/o información que implique comunicación interna y externa de cada una de las instituciones del Grupo Educativo Del Valle.
- El manual es un documento de uso interno y propiedad intelectual del Grupo Educativo Del Valle, por lo que se prohíbe su reproducción y/o utilización para otros fines.

### 3.1 General:

- **Posicionar** al Grupo Educativo como una institución con educación de excelencia y respaldo internacional, comprometido con el desarrollo de Guatemala.

### 3.2 Específicos

#### 3.2.1 Públicos Internos:

- **Dar a conocer** la nueva identidad institucional del Grupo Educativo.
- **Dar a conocer** la estructura del Grupo Educativo, sus instituciones miembro y el plan estratégico del Grupo, como el camino a seguir de todas las instituciones miembro.
- **Ganar la confianza** de los públicos internos del Grupo Educativo en las ventajas y beneficios de actuar como grupo y aprovechar sinergias para que el plan estratégico corporativo, sea reconocido como el mejor camino a seguir para alcanzar las metas institucionales.
- **Convencer** a los públicos internos de la importancia de su rol dentro de dicho plan estratégico, para que se comprometan con el fortalecimiento del Grupo y el actuar como una sola entidad.

#### 3.2.2 Específicos con Públicos Externos:

- **Dar a conocer** la nueva identidad institucional del Grupo Educativo.
- **Dar a conocer** la estructura del Grupo Educativo, sus instituciones miembro y sus actividades y logros.
- **Ganar la confianza** de los públicos externos en la excelencia educativa del Grupo y sus instituciones, así como en el compromiso del Grupo con la educación y el desarrollo de Guatemala.
- **Convencer** a los públicos externos de la oportunidad, excelencia y realización que brinda el Grupo Educativo y sus instituciones miembros.
- **Lograr** una imagen de excelencia educativa que otorga oportunidades para el Grupo Educativo.
- **Motivar y convertir** a los públicos externos en promotores y multiplicadores de la visión del Grupo Educativo y su discurso.

### **a. Prioritarios:**

La normalización, así como la administración correcta de este documento se aplica a dos tipos de públicos:

- Internos:
  - Fiduciarios
  - Personal docente:
    - Colegios
    - Universidad
  - Personal no docente:
    - Colegios
    - Universidad
  - Alumnos
    - Universidad campus central
    - Universidad campus externos
    - Colegio campus central
    - Colegio campus externos
  
- Externos:
  - Donantes
  - Colegios semilleros

### **b. Secundarios:**

- Externos:
  - Padres de familia de alumnos de colegio
  - Padres de familia de alumnos de universidad
  - Padres de familia de alumnos potenciales de colegio y universitarios
  - Exalumnos
  - Financistas internacionales
  - Financistas nacionales
  - Aliados estratégicos (Intecap, Fundación de Ojos, Fundazúcar)
  - Entidades internacionales de acreditación
  - Empleadores actuales y potenciales
  - Comunidades aledañas a campus del interior
  - Municipalidad de Guatemala
  - Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa
  - Municipalidad de Sololá
  - Líderes comunitarios
  - COCODES y COMUDES de comunidades aledañas a campus del interior
  - MINEDUC
  - MSPAS
  - MAGA
  - Otras entidades educativas
  - Embajadas
  - USAID- ASHA

Este manual de políticas aplica a todas las instituciones del Grupo Educativo Del Valle, así como a todos los departamentos o áreas de cada institución.

## 6. Responsabilidad

Cada institución designará a un miembro de su personal que colaborará con el Encargado de Comunicación en las actividades propias de comunicación.

### **7.1      Generales:**

7.1.1 El Manual de Políticas de Comunicación del Grupo Educativo Del Valle es un documento orientado a normar y regular toda práctica de comunicación que lleve a cabo Grupo Educativo Del Valle, para expresar su identidad, procesos, divulgación de actividades y todo aquello relacionado a transmisión de mensaje por cualquier medio.

Por tal razón, regulará los procesos de comunicación a través de dos programas definidos:

- i. Comunicación Interna
- ii. Comunicación Externa

7.1.2 Toda actividad de información que involucre la presencia del Grupo Educativo Del Valle dentro de cualquier actividad, deberá de ser regulada por las descripciones del presente documento, respetando el logotipo del Grupo, sus colores, dimensiones y su identidad e imagen.

7.1.3 El Encargado de Comunicación es el responsable de administrar, regular y gestionar todo lo concerniente a imagen, diseño y comunicación, divulgación relacionada al Grupo Educativo Del Valle hacia las entidades externas e internas a la organización.

7.1.4 Toda disposición no incluida en el presente Manual de Políticas de Comunicación, será presentada por escrito y evaluada por la Secretaría Ejecutiva de la Fundación con el visto bueno.

### **7.2      Desarrollo de la Marca:**

7.2.1 Los logotipos del Grupo Educativo Del Valle son propiedad intelectual de Fundación de la Universidad del Valle de Guatemala. En tal virtud, no se podrá modificar y/o alterar sin previa aprobación. Asimismo, cada logotipo tiene su correcta utilización contenida en el Manual de Marca de cada institución. Ver anexo Manuales de Marca.

7.2.2 Para la divulgación de información escrita, visual o por cualquier medio será respetado el logotipo de Grupo Educativo Del Valle y el de cada institución, sus colores, patrones, de acuerdo al Manual de Marca, adjunto documento.

7.2.3 El logotipo que utiliza el Grupo Educativo Del Valle, podrá ser empleado en cualquier medio de divulgación autorizado, siempre y cuando esté vinculado directamente con las operaciones propias de la organización.

7.2.4 El logotipo del Grupo Educativo Del Valle y sus instituciones, no se podrá utilizar en cualquier artículo promocional (camisas, gorros, etc.), sin la autorización del Encargado de Comunicación.

### **7.3 Manejo ante Públicos en General**

Cada uno de los colaboradores del Grupo Educativo Del Valle, a través de nuestra conducta y opiniones, somos voceros de nuestra institución ante nuestras familias, proveedores, colaboradores, consumidores y comunidad en general.

Por lo tanto, debemos considerar lo siguiente cuando tengamos la oportunidad de expresar una opinión ante cualquier público.

- a) Sea cordial y demuestre confianza cuando le consulten sobre datos relacionados con la institución. No se avergüence en decir que no sabe, es mejor decir que lo averiguará en vez de inventar.
- b) Hable positivamente sobre aspectos como nuestros valores: ética, responsabilidad, excelencia, respeto y pensamiento crítico.
- c) Sea humilde y evite ser arrogante, agresivo o responder a la defensiva. Ante cualquier crítica, especialmente si es válida, el mejor comentario es: "Agradecemos su comentario, tomamos en serio las críticas como una oportunidad de mejora".
- d) No se jacte ni comente sobre el tamaño de la institución, con comentarios tales como "Somos el líder en. . . .", la discreción es parte de nuestra cultura.
- e) En caso de consultas o comentarios sobre el tamaño de nuestra institución en montos o números, si es información confidencial, se procederá a contestar que no cuenta con autorización para proporcionar montos.
- f) No especule sobre el desarrollo de proyectos en la institución que no hayan sido autorizados oficialmente para divulgación.
- g) Evite referirse a la competencia, especialmente no la critique. En caso de tener que referirse, mencione que Grupo Educativo Del Valle alienta la existencia de competidores que le obliguen a mantenerse en constante superación para ganarse la preferencia de los estudiantes y padres de familia.
- h) Evite utilizar ejemplos que contengan algún contenido religioso, político, ideológico, de género o de raza.

**7.4 Manejo ante Prensa:**

**7.4.1 Solicitud de información**

- a) Cuando un periodista se le acerque bajo cualquier circunstancia e inicie una conversación solicitando información de la institución, remítalo educadamente con el Encargado de Comunicación sin importar el contexto donde el periodista le abordó, sea un evento social o institucional. No se avergüence de parecer de poca utilidad para él con éste comentario.
- b) No se sienta afectado en caso de que un periodista se comunique con usted diciéndole que “solamente necesita un par de comentarios de usted, y es urgente porque se encuentra en su hora de cierre”, remítalo con el Encargo de Comunicación y dígame que ellos le atenderán su solicitud de información tan pronto como les sea posible.
- c) Por favor, no suministre el número de su teléfono directo de la oficina o su teléfono celular a los periodistas. Recorra siempre al teléfono del Encargado de Comunicación; pero no se comprometa a brindarle la información.
- d) Si el Encargado de Comunicación considera apropiado que usted provea la información al medio, le dará autorización para que continúe con el proceso.

**7.5 Manejo de Participación en Actividades**

**7.5.1 Solicitud de participación en conferencias**

- a) Si usted o algún miembro de su institución es invitado a participar como expositor en una conferencia, seminario o taller, para exponer como representante de Grupo Educativo Del Valle, debe reportarlo al Encargado de Comunicación.
- b) Si usted o cualquier miembro de su institución ha recibido aprobación para participar como expositor en una conferencia, deberá destinar el tiempo necesario para preparar la respectiva presentación, para desarrollar los mensajes claves y preparar las preguntas y respuestas posibles.
- c) Usted siempre debe asumir que los medios de comunicación tendrán acceso de ese evento, y por lo tanto, nunca deberá asumir que sus comentarios no trascenderán a la luz pública, aún y cuando los organizadores del evento le aseguren la confidencialidad de lo que se trata en esa actividad.

- d) Aunque explícitamente se sepa que los medios no han sido invitados a un evento, usted siempre debe estar preparado para salir airoso en caso de una “emboscada” periodística antes, durante o a la salida del evento.

### **7.6 Participación en actividades sociales**

- a) Todos necesitamos estar en capacidad de hablar positivamente acerca de nuestra institución en circunstancias menos formales que las antes expuestas. En estos casos, le instamos a no ser defensivo, a aceptar la crítica con serenidad.
- b) Las actividades sociales son una excelente oportunidad para transmitir mensajes positivos sobre el desarrollo de la institución.
- c) Debemos ser precavidos y evitar comentarios de actividades de la institución que se encuentran en proceso de aprobación o en desarrollo, o que simplemente no sean datos públicos.
- d) El Encargado de Comunicación produce también información que puede hacerse pública sobre nuestra operación, en la cual se contemplan aspectos como proyectos actuales.

### **7.7 Participación en actividades Culturales**

- a) Si usted o cualquier miembro de la institución se encuentra a cargo como organizador o miembro planificador de alguna actividad Cultural, Seminarios, Eventos o Congresos internos y/o externos, deberá asegurarse de que cualquier material gráfico que se desarrolle (Afiches, mantas, volantes, banners, página de Internet, presentaciones, documentos, etc.), que contengan el logotipo de Grupo Educativo Del Valle y/o de cualquier institución del Grupo, deberán de ser utilizados conforme a las aplicaciones correctas contenidas en los Manuales de Marca de cada logotipo. Ver adjunto documentos.

### **7.8 Actividades diarias que involucran aspectos de comunicación:**

- a) Cada vez que responda una llamada telefónica, tanto interna como externa, deberá responder con el nuevo nombre de la institución, por ejemplo:
  - Universidad del Valle Campus Sur, buenos días ...
  - Colegio Americano del Sur, buenas tardes ...
  - Grupo Educativo del Valle, buenos días ...
  - Universidad del Valle Altiplano, buenas tardes ...
- b) Recuerde que a partir de ahora, cualquier comunicación que tenga, formal e informal, a nivel interno y externo, deberá referirse a cada institución con los nombres actuales y correctos de las mismas, con el propósito de mantener consistencia y uniformidad en los mensajes que comunicamos como Grupo.

- c) Todos los formatos y documentos que se desarrollen en las actividades diarias, deberán contener el logotipo de la institución a la que corresponde y deberá ser aplicado conforme el Manual de Marca.
- d) Revise que la firma electrónica de su correo electrónico sea el formato establecido por el Encargo de Comunicación.
- e) Revise que sus tarjetas de presentación tengan el diseño aprobado por el Encargo de Comunicación de su institución. Dado que probablemente tenga en su poder inventario con los logos anteriores, deberá notificar a la Encargada de Comunicación para que cuando necesite nuevas tarjetas, las mismas sean impresas conforme a las especificaciones del Manual de Marca de su institución.

## 8. Revisiones y Actualizaciones

### **8.1 Revisiones:**

- 8.1.1 El Manual de Políticas de Comunicación se revisará una vez al año. Cualquier aporte que algún miembro de la institución desee realizar, será bienvenido para enriquecer la información contenida en el documento.

### **8.2 Actualizaciones:**

- 8.2.1 El Manual de Políticas de Comunicación deberá actualizarse como mínimo una vez al año para actualizar datos e información de cada institución de Grupo Educativo Del Valle.
- 8.2.2 El Encargado de Comunicación será el encargado de velar que el documento esté vigente y cada vez que lo actualice, deberá trasladarlo a cada institución del Grupo vía correo electrónico en formato PDF.

<b>Mes:</b> Marzo	<b>Año:</b> 2010
<b>Actualización No.:</b> 1	<b>Responsable:</b> Encargado de Comunicación <b>Firma</b>