

L U M B R E



Protocolos de comunicación interna

Materia: Comunicación de campaña

03/10/2026

Antes de empezar

Adentro se decide cómo se ve afuera. Canales claros, una sola voz por tema y reglas de silencio evitan el ruido que desgasta.

QUÉ APRENDERÁS

- Establecer canales, vocerías y reglas para que la información fluya sin ruido ni filtraciones.

El ruido interno se escucha afuera

Cuando en el equipo cada quien contesta distinto, nadie sabe a quién preguntar o un tema sensible se comenta sin acuerdo, la campaña **se ve dividida aunque no lo esté**. La comunicación interna no es chisme de oficina: es la infraestructura que sostiene el mensaje público.

Un buen protocolo responde tres preguntas para cada tema: **¿quién decide?, quién lo comunica? y quién debe guardar silencio hasta que esté listo?** Definir vocerías, cuidar los canales y respetar la regla de silencio evita el 90% de los incendios que nacen por dentro.

Qué vas a dejar acordado

Un mapa de canales, una regla de una sola voz por tema y un protocolo para temas sensibles.

VIDEO

Comunicación interna en las organizaciones - Curso de comunicación interna en organizaciones

Video externo en YouTube. Lumbre no aloja ni controla el contenido enlazado.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=KZ6wneNuZzg>



La información ordenada llega a tiempo; la desordenada llega tarde o nunca.

Las tres reglas de oro

1. Una voz por tema: cada asunto tiene un responsable que comunica; los demás remiten a él.
2. Cada canal tiene un uso: lo urgente por un medio, lo formal por otro, lo operativo por otro.
3. Tema sensible no se improvisa: se coordina adentro antes de hablar afuera.

El canal equivocado es la mitad de los malentendidos.

Canal	Úsalo para	No lo uses para
Grupo de mensajería	Avisos operativos del día	Debatir estrategia ni dar malas noticias
Correo formal	Acuerdos y documentos	Urgencias que esperan respuesta
Reunión breve	Decidir y alinear al equipo	Informar algo que cabe en un mensaje

La regla de silencio

Ante un tema sin definir (una alianza, un error, un dato sensible), **nadie opina hasta que la vocería hable**. El silencio coordinado no es esconderse: es no hablar a medias. Un comentario apresurado de un voluntario puede deshacer semanas de trabajo.

1. Clasifica cada práctica como comunicación interna sana o problemática:

Elementos:

- Un solo vocero por tema, los demás remiten a él
- Cada quien responde a prensa como cree
- Coordinar el mensaje antes de salir a medios
- Debatir la estrategia en el grupo masivo de voluntarios
- Avisar con tiempo y por el canal correcto
- Opinar de un tema sensible antes de acordarlo

Sana	. . .
Problemática	. . .

2. Un periodista llama directamente al celular de un brigadista sobre un tema que la campaña aún no decide hacer público. ¿Qué debería hacer el brigadista?

- ☐ Dar su opinión personal porque él no es vocero oficial
- ☐ Guardar silencio absoluto y no contestar nunca
- ☐ Remitir amablemente a la vocería y avisar adentro que lo contactaron
- ☐ Inventar una respuesta para salir del paso

3. Si un tema aún no se decidió, conviene que cada miembro dé su versión para tantear la reacción pública.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

Casos: el incendio que nació adentro

Caso 1 — la opinión que costó una alianza. Faltaba cerrar un acuerdo y un integrante, emocionado, lo confirmó a un reportero “como dato off”. La otra parte se enteró por la noticia y se echó atrás. Una palabra fuera de protocolo deshizo semanas de negociación. *Lección:* lo que no está acordado no existe; hablar antes de tiempo es decidir por todos sin permiso.

Caso 2 — la calma que evitó el rumor. En otra campaña circuló un audio interno malicioso que prometía “filtrar” un escándalo. Como ya tenían regla de silencio y una sola vocería, nadie picó el anzuelo por su cuenta: contuvieron, verificaron y respondió una sola voz, sin darle eco. El rumor murió sin ecos. *Lección:* un protocolo claro convierte el caos en una respuesta ordenada.

El protocolo se prueba antes de necesitarlo

No esperes a la crisis para ver si funciona. Haz un simulacro: lanza un tema sensible de prueba y observa si todos saben a quién remitir y quién calla. Si alguien improvisa, tu mapa de vocerías aún está incompleto.

4. Dibuja tu protocolo en media cuartilla: nombra la vocería de tres temas clave (propuesta, agenda, crisis), define qué canal usa cada tipo de mensaje y redacta la regla de silencio en una frase. Compártela con el equipo esta semana.

Si dos personas responden distinto a la misma pregunta, el problema es de protocolo, no de las personas.

Fin del curso de Comunicación. Ya sabes cuidar la marca, trabajar con prensa, mover redes, hacer un volante y ordenar la casa por dentro. El siguiente gran terreno es la calle: continua con el curso del *Equipo Territorial y Voluntariado*.

Referencia curricular

Materia:	Comunicación de campaña
-----------------	-------------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://lumbre.lat/object/camp-com-r01-0a05>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat