



GUÍA DE COMUNICADOS

LOS COMUNICADOS CONSTRUYEN PUENTES DE
ENTENDIMIENTO

GUÍA DE COMUNICADOS

La disciplina de la palabra como método de orden, cohesión y movimiento

Autor: José Ángel Concepción Guerra

Este libro es una guía educativa y operativa sobre el arte y la técnica de redactar comunicados. Sus métodos pueden adaptarse a entornos institucionales, comunitarios, organizacionales y de trabajo, siempre respetando normas internas, ética comunicativa y criterios de respeto humano.

DEDICATORIA

A mi pueblo confinado: porque un comunicado claro evita conflictos, salva tiempo y protege la dignidad.

A todo receptor responsable: porque cuando el mensaje llega ordenado, el proceso camina.

PRÓLOGO

Yo escribo esta Guía porque he visto cómo un comunicado mal hecho enciende problemas donde no los había. He visto anuncios sin fecha que generan rumores, instrucciones sin claridad que crean choques, y mensajes con tono equivocado que provocan resistencia. Un comunicado no es una conversación, ni un desahogo, ni un regaño con micrófono. Un comunicado es una pieza formal que organiza información y guía conducta.

Yo uso comunicados para una razón principal: que el mensaje llegue igual a todos. Sin versiones distintas, sin “me dijeron”, sin mala interpretación. Un comunicado bien construido protege a ambas partes: al que emite porque deja constancia y orden; y al que recibe porque reduce ambigüedad y le muestra exactamente qué se espera, desde cuándo, hasta cuándo y por qué canal.

Esta Guía existe para dominar el tema “comunicados” con método: tipos, elementos, estructura, tono, control de riesgo, protocolos de crisis y plantillas listas para pegar. Yo no escribo para sonar grande; yo escribo para que se entienda rápido y se cumpla correctamente.

CÓMO USAR ESTA GUÍA

1. Un comunicado, un objetivo.
2. Fecha, hora y vigencia: siempre.
3. Mensaje central en una línea.
4. Instrucción clara: qué hacer y qué no hacer.
5. Canal oficial y responsable identificado.
6. Tono institucional: firme sin humillar.
7. Cierre con confirmación: cómo se valida que fue recibido, entendido.

ÍNDICE

DEDICATORIA	PAG 4
PROLOGO	PAG 5
CAPÍTULO 1 — QUÉ ES UN COMUNICADO Y QUÉ NO ES	PAG 8
CAPÍTULO 2 — ELEMENTOS DE COMUNICADO	PAG 9
CAPÍTULO 3 — TONO Y CONTROL DE RUMOR	PAG 10-11
CAPÍTULO 4 — TIPOS DE COMUNICADOS	PAG 12
CAPÍTULO 5 — MÉTODO DE REDACCIÓN	PAG 13-14
CAPÍTULO 6 — INSTRUCCIONES, EXCEPCIONES	PAG 15
CAPÍTULO 7 — CANALES, CONFIRMACIÓN Y RÉCORD	PAG 16
CAPÍTULO 8 — COMUNICADOS EN CRISIS	PAG 17
CAPÍTULO 9 — ERRORES DE UN COMUNICADO	PAG 18
CAPÍTULO 10 — PLAN DE DOMINAR COMUNICADOS	PAG 19
APÉNDICE A — PLANTILLAS LISTAS PARA PEGAR	PAG 20-28
APÉNDICE B — TABLAS LISTAS PARA COPIAR	PAG 29-30
APÉNDICE C — CHECKLISTS (CONTROL TOTAL)	PAG 31-32

CAPÍTULO 1 — QUÉ ES UN COMUNICADO Y QUÉ NO ES

Un comunicado es un mensaje formal emitido para informar, instruir o aclarar un asunto de interés colectivo. Su función es que el mensaje sea uniforme: que todos reciban lo mismo, en el mismo orden, con la misma vigencia y por el mismo canal.

UN COMUNICADO SÍ ES

- Información oficial y verificable
- Instrucción clara con fecha de inicio
- Aclaración para evitar confusión
- Convocatoria con detalles completos
- Medida preventiva con reglas y vigencia

UN COMUNICADO NO ES

- Una pelea pública
- Un rumor convertido en anuncio
- Un regaño sin estructura
- Una opinión personal sin base
- Una amenaza disfrazada de instrucción

CAPÍTULO 2 — ELEMENTOS OBLIGATORIOS DE UN COMUNICADO

Yo no emito comunicados incompletos. Todo comunicado debe incluir:

1. ENCABEZADO
2. TÍTULO O ASUNTO
3. FECHA Y HORA DE EMISIÓN
4. VIGENCIA
5. MENSAJE CENTRAL
6. CONTEXTO BREVE
7. INSTRUCCIONES
8. EXCEPCIONES
9. CANAL OFICIAL DE DUDAS
10. RESPONSABLE / FIRMA
11. CONFIRMACIÓN O VALIDACIÓN

MODELO MENTAL

Un comunicado responde: qué, quién, cuándo, dónde, cómo y qué pasa si no se cumple (sin amenazas, solo consecuencias procedimentales cuando corresponda).

CAPÍTULO 3 — TONO, LENGUAJE Y CONTROL DE RUMOR

El comunicado tiene que ser claro sin ser ofensivo. El tono equivocado crea resistencia. Mi tono ideal es: firme, directo, neutral, institucional.

YO EVITO

- Palabras incendiarias (“se acabó”, “aquí mando yo”, “el que no...”)
- Amenazas
- Sarcasmo
- Acusaciones generales
- Frases ambiguas (“lo antes posible”, “cuando se pueda”, “pendiente”)

YO USO

- Fechas exactas
- Horas si aplica
- Verbos claros: “se informa”, “se instruye”, “se establece”, “se suspende”, “se reanuda”
- Reglas específicas: “A partir del ____”, “Queda establecido que ____”
- Canales: “Toda duda se canaliza por ____”

REGLA ANTI-RUMOR

Si no puedo confirmar el dato, no lo anuncio como oficial. Si es preliminar, lo digo como preliminar y pongo fecha de actualización.

CAPÍTULO 4 — TIPOS DE COMUNICADOS Y CUÁNDO USO CADA UNO

1. Comunicado informativo
2. Comunicado instructivo
3. Comunicado preventivo
4. Comunicado correctivo
5. Comunicado de aclaración
6. Comunicado de convocatoria
7. Comunicado de suspensión o reanudación
8. Comunicado de recordatorio
9. Comunicado de cierre
10. Comunicado de emergencia o crisis

CAPÍTULO 5 — MÉTODO DE REDACCIÓN: MI PASO A PASO

PASO 1: Mensaje central

“Se establece _____.” / “Se informa _____.” / “Se convoca _____.”

PASO 2: Defino vigencia

Desde cuándo aplica y hasta cuándo.

PASO 3: Escribo el contexto mínimo

Dos a cuatro líneas.

PASO 4: Escribo instrucciones numeradas

Qué hacer y qué no hacer.

PASO 5: Defino canal de dudas

A quién dirigirse.

PASO 6: Cierro con responsable

Firma, unidad o nombre/cargo.

PASO 7: Defino validación (si aplica)

Cómo se confirma recepción: firma, lista, respuesta escrita, etc.

REGLA DE LONGITUD

Si el comunicado requiere explicación larga, entonces lo convierto en “Instructivo” y el comunicado solo anuncia y apunta al instructivo.

CAPÍTULO 6 — INSTRUCCIONES, EXCEPCIONES Y VIGENCIA

Aquí es donde se gana o se pierde un comunicado: en los detalles.

INSTRUCCIONES BIEN HECHAS

- Numeradas
- Con verbos claros
- Sin contradicciones
- Con límite de tiempo cuando aplique
- Con responsable cuando aplique

EXCEPCIONES

Si hay excepciones, yo las escribo como sección separada. Si no hay, lo digo: “No aplica”.

VIGENCIA

Todo comunicado debe decir:

- Vigente desde: // ____ (hora si aplica)
- Vigente hasta: // ____ (o “hasta nuevo aviso”, y entonces pongo “próxima actualización: // ____”)

CAPÍTULO 7 — CANALES, CONFIRMACIÓN Y RÉCORD

Un comunicado sin canal de dudas produce rumores. Un comunicado sin récord produce negación (“yo no sabía”).

CANAL OFICIAL

Yo determino un canal: oficina, responsable, horario, método.

CONFIRMACIÓN

Yo puedo usar una de estas:

- Firma de recibido
- Lista de asistencia
- Acuse de recibo escrito
- Confirmación verbal registrada en bitácora (si no hay otra)

RÉCORD

Yo archivo comunicados por fecha y tema. Un comunicado debe poder encontrarse rápido.

CAPÍTULO 8 — COMUNICADOS EN CRISIS: CUANDO HAY TENSION

En crisis yo hago tres cosas: calmo, aclaro, instruyo. No culpo. No señalo personas. No especulo.

REGLAS DE CRISIS

1. Solo datos confirmados
2. Mensaje central corto
3. Instrucciones claras de seguridad y orden
4. Canal oficial de información
5. Próxima actualización con fecha y hora

FÓRMULA

“Lo confirmado es esto. Lo que se instruye es esto. La próxima actualización será a tal hora.”

CAPÍTULO 9 — ERRORES QUE ROMPEN UN COMUNICADO Y CÓMO YO LOS EVITO

ERROR 1: No poner vigencia.

CORRECCIÓN: siempre “vigente desde/hasta”.

ERROR 2: No poner canal de dudas.

CORRECCIÓN: “Toda duda se canaliza por...”.

ERROR 3: Mensaje ambiguo.

CORRECCIÓN: mensaje central en una línea y luego instrucciones.

ERROR 4: Mezclar regaño con regla.

CORRECCIÓN: tono neutral y enfoque en procedimiento.

ERROR 5: No identificar responsable.

CORRECCIÓN: firma/unidad/cargo.

ERROR 6: Contradicciones internas.

CORRECCIÓN: revisar con checklist de coherencia.

ERROR 7: Hablar de rumores como si fueran hechos.

CORRECCIÓN: diferenciar “confirmado” vs “en evaluación”.

CAPÍTULO 10 — PLAN DE 30 DÍAS PARA DOMINAR COMUNICADOS

DÍAS 1–3: dominar elementos obligatorios + plantilla universal

DÍAS 4–7: redactar 5 comunicados (informativo, instructivo, convocatoria, aclaración, recordatorio)

SEMANA 2: instrucción numerada, vigencia, canal

SEMANA 3: comunicados correctivos y de suspensión/reanudación

SEMANA 4: comunicados de crisis y protocolos de actualización

CIERRE DEL LIBRO

Yo emito comunicados para ordenar el ambiente, no para aumentar tensión. Un comunicado bien hecho reduce rumor, facilita cumplimiento y protege a ambas partes. Mi disciplina está en la claridad: mensaje central, vigencia, instrucciones y canal. Cuando el comunicado es claro, el conflicto baja y el proceso sube.

APÉNDICE A — PLANTILLAS LISTAS PARA PEGAR

A1) PLANTILLA UNIVERSAL DE COMUNICADO (BASE)

ENCABEZADO: _____

COMUNICADO NÚM.: _____

FECHA Y HORA DE EMISIÓN: // _____ — :

ASUNTO/TÍTULO: _____

MENSAJE CENTRAL (1 LÍNEA)

Se informa / se establece / se instruye: _____.

VIGENCIA

Vigente desde: // _____ :

Vigente hasta: // _____ :

(Si aplica “hasta nuevo aviso”, próxima actualización: // _____ :)

INSTRUCCIONES (NUMERADAS)

1.

2.

3.

EXCEPCIONES

CANAL OFICIAL DE DUDAS

Toda duda o aclaración se canaliza por: _____

Horario (si aplica): _____

RESPONSABLE / FIRMA

Nombre/Cargo o Unidad: _____

Firma: _____ Fecha: // _____

CONFIRMACIÓN

☐ Firma de recibido ☐ Lista ☐ Acuse por escrito ☐ Otro: _____

A2) COMUNICADO INFORMATIVO

ENCABEZADO: _____

FECHA Y HORA: // _____ :

ASUNTO: Información sobre _____

Se informa que: _____.

Vigente desde: // _____ :

Vigente hasta: // _____ :

Detalles:

-
-

Canal de dudas: _____

Responsable: _____ Firma: _____

A3) COMUNICADO INSTRUCTIVO (REGLA O PROCEDIMIENTO)

ENCABEZADO: _____

FECHA Y HORA: // _____ :

ASUNTO: Instrucciones sobre _____

Mensaje central: Queda establecido lo siguiente: _____.

Vigencia: desde // _____ : hasta // _____ :

Instrucciones:

1.

2.

3.

Excepciones (si aplica): _____

Canal de dudas: _____

Responsable: _____ Firma: _____

A4) COMUNICADO DE CONVOCATORIA

ENCABEZADO: _____

FECHA Y HORA: // _____ :

ASUNTO: Convocatoria a _____

Se convoca a: _____

Fecha: // _____ Hora: : Lugar/Área: _____

Propósito: _____

Requisitos (si aplica): _____

Vigencia: desde // _____ : hasta // _____ :

Canal de dudas: _____

Responsable: _____ Firma: _____

A5) COMUNICADO DE ACLARACIÓN (DETENER RUMOR)

ENCABEZADO: _____

FECHA Y HORA: // _____ :

ASUNTO: Aclaración sobre información circulante

Se aclara lo siguiente: _____

Lo confirmado es: _____

Lo que NO es correcto es: _____

Vigencia: desde // _____ : hasta // _____ :

Próxima actualización : // _____ :

Canal oficial de información: _____

Responsable: _____ Firma: _____

A6) COMUNICADO DE SUSPENSIÓN / REANUDACIÓN

ENCABEZADO: _____

FECHA Y HORA: // _____ :

ASUNTO: Suspensión/Reanudación de _____

Mensaje central: Se suspende / se reanuda: _____

Motivo breve: _____

Vigencia: desde // _____ : hasta // _____ :

Instrucciones:

1.

2.

Canal de dudas: _____

Responsable: _____ Firma: _____

A7) COMUNICADO CORRECTIVO (SIN HUMILLAR)

ENCABEZADO: _____

FECHA Y HORA: // _____ :

ASUNTO: Recordatorio / corrección de procedimiento

Se recuerda y corrige el procedimiento relacionado con: _____.

A partir de // se establece que: _____.

Instrucciones:

1.

2.

Canal de dudas: _____

Responsable: _____ Firma: _____

A8) COMUNICADO DE CRISIS / EMERGENCIA

ENCABEZADO: _____

FECHA Y HORA: // _____ :

ASUNTO: Comunicado de situación crítica

Información confirmada: _____

Instrucción inmediata:

1.

2.

Canal oficial: _____

Próxima actualización: // _____ :

Responsable: _____ Firma: _____

APÉNDICE B — TABLAS LISTAS PARA COPIAR

B1) TABLA DE CONTROL DE COMUNICADOS EMITIDOS

Núm. | Fecha/Hora | Tipo | Asunto | Vigente desde/hasta | Canal de dudas |
Responsable | Confirmación | Archivo (sí/no)

___ | ___ | ___ | ___ | ___ | ___ | ___ | ___ | ___

B2) BANCO DE MENSAJES CENTRALES (1 LÍNEA)

Tipo | Mensaje central recomendado

Informativo | “Se informa que ____.”

Instructivo | “Queda establecido que ____.”

Convocatoria | “Se convoca a ____.”

Aclaración | “Se aclara que ____.”

Suspensión | “Se suspende ____ desde ____.”

Reanudación | “Se reanuda ____ desde ____.”

Correctivo | “Se recuerda y corrige ____.”

Crisis | “Información confirmada: ____.”

B3) MATRIZ INSTRUCCIÓN-EXCEPCIÓN-CANAL

Instrucción # | Qué se hace | Qué no se hace | Excepción | Canal de duda

1 | ____ | ____ | ____ | ____

2 | ____ | ____ | ____ | ____

3 | ____ | ____ | ____ | ____

APÉNDICE C — CHECKLISTS (CONTROL TOTAL)

C1) CHECKLIST ANTES DE EMITIR UN COMUNICADO

- ☐ Encabezado
- ☐ Fecha y hora de emisión
- ☐ Asunto/título claro
- ☐ Mensaje central
- ☐ Vigencia (desde/hasta)
- ☐ Contexto breve
- ☐ Instrucciones numeradas (qué hacer / qué no hacer)
- ☐ Excepciones (si aplica)
- ☐ Canal oficial de dudas
- ☐ Responsable/firma
- ☐ Método de confirmación (si aplica)
- ☐ Copia archivada

C2) CHECKLIST DE CLARIDAD (ANTI-RUMOR)

- ☐ No hay ambigüedad (“pronto”, “cuando se pueda”)
- ☐ Datos confirmados o marcados como preliminares
- ☐ Fechas exactas incluidas

☐ Canal oficial incluido

☐ Próxima actualización indicada

C3) CHECKLIST DE TONO

☐ No humilla

☐ No amenaza

☐ No acusa al aire

☐ Enfoca el procedimiento

☐ Es breve y directo

Yo termino con una verdad simple: el mensaje no se mide por lo que yo quise decir, sino por lo que el otro entendió y ejecutó. Por eso mi palabra no puede ser accidente; tiene que ser método. Yo convierto la comunicación en disciplina para sostener el movimiento, para proteger la convivencia y para dejar evidencia de lo correcto. Y si este libro logra una sola cosa, que sea esta: que mi voz deje de ser ruido y se convierta en dirección clara.

Yo cierro este libro con una verdad que ya para mí es regla: un comunicado bien hecho es orden público en forma escrita. Donde hay ruido, el comunicado pone dirección. Donde hay versiones, el comunicado pone una sola voz. Y donde hay ansiedad, el comunicado pone claridad. Por eso yo no hago comunicados para llenar paredes ni para sonar importante; yo los hago para que el mensaje llegue limpio, rápido y sin espacio para malas interpretaciones.

Esta Guía me enseñó a comunicar como se supone: propósito claro, audiencia definida, mensaje central en una línea, instrucciones específicas, fecha y vigencia, tono respetuoso, y cierre con canal de seguimiento. Yo aprendí que el comunicado no se discute: se entiende. No se escribe largo: se escribe exacto. Y no se llena de opinión: se llena de información útil.

Yo termino con mi compromiso: cada vez que yo emita un comunicado, yo voy a pensar como responsable de ambiente. Voy a escribir para que el receptor sepa qué hacer, cuándo hacerlo y por qué se solicita. Voy a proteger la convivencia y el proceso, evitando rumores y evitando confusión. Porque cuando el comunicado está bien estructurado, el sistema camina mejor y el pueblo también.

***“YO NO TIRO MENSAJES SUELTOS: YO EMITO CLARIDAD;
UN COMUNICADO BIEN HECHO PONE ORDEN EN LA CIUDAD;
POCAS PALABRAS, MENSAJE FIRME... Y LA VERDAD EN PRIORIDAD.”***

**¡VAMO ARRIBA PUEBLO!
QUE QUEDE CLARO,
ESTO ES UN GRITO DE PAZ,
Y NO DE GUERRA,
LA FILOSOFÍA,
SIGUE VIVA,
SIGAMOS LA FILOSOFÍA DE CARLOS,
NO QUEREMOS ABRAZOS CON LA VIDA,
HASTA QUE NUESTRO PUEBLO SEA LIBRE,
UNÁMONOS TODOS,
EN UNA SOLA LÍNEA,
DE PENSAMIENTO,
Y CONCIENCIA,
PARA ASÍ COMBATIR,
NUESTRO MAYOR OPRESOR,
EL MOSTRÓ,
DE SIETE CABEZAS,
Y EN MEMORIA,
DE NUESTRO MÁXIMO LÍDER,
CARLOS TORRES MELÉNDEZ,
Y DEMÁS HERMANOS CAÍDOS,
EN LA LUCHA DEL DOLOR,
LUCHA,
COMPARTE,
Y VIVE EN ARMONÍA,
COMO ASÍ LO ESTIPULA,
NUESTRA FILOSOFÍA DE VIDA,
ASOCIACIÓN ÑETA,
ASOCIACIÓN ÑETA,
ASOCIACIÓN ÑETA.**

