GUÍA DE COMUNICACIÓN

Quién escucha qué, y cuándo

Casi ningún problema de comunicación en un sitio es una emergencia. Es un día normal en el que nadie sabe a quién avisar. Esta es la hoja de respuestas, en el mismo orden en que la usarías.

Qué canal para cada situación

El error no es elegir mal. Es elegir despacio, o meter en un chat grupal algo que necesita una llamada.

Riesgo de vida

QUÉ HACER

Llama al 911 primero, luego al Líder del sitio

QUIÉN RESPONDE

PERSONAL EN EL SITIO

ESTÁNDAR

Ahora. Sin pedir permiso.

Lesión o enfermedad

QUÉ HACER

Llama al Líder del sitio y llena el reporte de incidente

QUIÉN RESPONDE

LÍDER DEL SITIO

ESTÁNDAR

Verbal en 2 minutos, escrito antes de irte.

Niño perdido o persona equivocada

QUÉ HACER

Dilo en voz alta, luego llama al Líder y al Director de área

QUIÉN RESPONDE

LÍDER DEL SITIO

ESTÁNDAR

De inmediato. 911 a los 5 minutos.

Algo que bloquea tu turno hoy

QUÉ HACER

Llama a tu Líder del sitio. No lo mandes por mensaje

QUIÉN RESPONDE

LÍDER DEL SITIO

ESTÁNDAR

Contestado o escalado en 2 minutos.

Un aviso para el siguiente turno

QUÉ HACER

Entrega de turno, escrita antes de irte

QUIÉN RESPONDE

QUIEN ABRE EL SIGUIENTE TURNO

ESTÁNDAR

En la bitácora antes del cambio de turno.

El mismo problema en varios sitios

QUÉ HACER

Reporte de área, con fechas y nombres de los sitios

QUIÉN RESPONDE

DIRECTOR DE ÁREA

ESTÁNDAR

Revisado en 1 día hábil.

Quién necesita saber qué

La misma información, distinto público, distinto momento. Equivocar el orden es lo que hace que el personal se sienta ignorado y las familias se sorprendan.

Personal que empieza turno

LO QUE NECESITA

El conteo, los avisos abiertos, quién falta hoy

CUÁNDO

Primeros 15 minutos

Personal que termina turno

LO QUE NECESITA

Qué cambió, qué vigilar, qué sigue abierto

CUÁNDO

Últimos 15 minutos

Líder del sitio

LO QUE NECESITA

Todo lo que toca seguridad, huecos de cobertura, dudas de familias

CUÁNDO

El mismo día, verbal

Director de área

LO QUE NECESITA

Cada SEV 1 y SEV 2, más los problemas que se repiten

CUÁNDO

En 1 día hábil

Padre, madre o tutor

LO QUE NECESITA

Lo de su hijo que debe escuchar primero de nosotros

CUÁNDO

Antes de la salida

Todas las familias

LO QUE NECESITA

Un cambio de regla u horario que les afecta

CUÁNDO

Antes de que entre en vigor

El reporte de doce segundos

QUIÉN QUÉ DÓNDE CUÁNDO CONDICIÓN

Cinco líneas, en ese orden, siempre. Sirve dicho por teléfono, escrito en el reporte de incidente y repetido a una familia.

"Amara. Asma. Patio. Tres y diez. Usó el inhalador, respira con esfuerzo pero habla."

Doce segundos. Suficiente para que el Líder del sitio actúe en vez de adivinar.

La frase de entrega de turno

[Niño] estaba [estado] a las [hora]. Ojo con [señal]. El siguiente paso es [acción].

Una frase por cada niño que la necesite. No un párrafo, y nunca un encogimiento de hombros en la puerta.

"Jayden estuvo callado después de la merienda. Ojo con el dolor de estómago que mencionó. El siguiente paso es llamar a mamá si no cena."

El ritmo que lo sostiene

Cuatro momentos cortos, cada día y cada semana. Ninguno necesita sala de juntas.

	CUÁNDO	QUÉ PASA
Reunión de apertura	15 minutos con todo el equipo	Conteo en voz alta, alergias, quién falta, la única cosa que hay que vigilar hoy.

Revisión a media tarde	**CUÁNDO** Un minuto, del líder al personal	**QUÉ PASA** Los conteos siguen cuadrando, cualquier aviso desde la puerta, lo que el siguiente necesita.
Entrega de cierre	**CUÁNDO** Antes de que se vaya la última persona	**QUÉ PASA** El conteo cuadra con las salidas, bitácora completa, una frase para mañana.
Revisión semanal	**CUÁNDO** Líder del sitio, 20 minutos	**QUÉ PASA** Leer la bitácora, encontrar lo que se repite, mandar al Director de área lo que le toca.

Bitácora semanal de comunicación

Imprime esta página para la carpeta del sitio. Una línea por cada cosa que se levantó. La columna de cerrado es la que construye confianza, así que déjala vacía hasta que de verdad se cierre.

FECHA	QUÉ SE LEVANTÓ	A QUIÉN	CONFIRMADO	CERRADO

Cerrado significa que alguien le dijo a quien lo levantó qué pasó, aunque la respuesta haya sido no.