



INSTITUTO PROFESIONAL
arcos

Así comunicamos en IP Arcos:
Manual de
Voz, Tono y Estilo

Contenidos

01 | Bienvenida
Importancia de este manual

02 | Definiciones
Voz y tono

03 | Nuestra Personalidad
Voz del IP Arcos

04 | ¿Cómo nos expresamos?
Nuestros tonos

05 | ¿Lo estamos haciendo bien?
Matriz de ejemplos

06 | ¿Cómo nos proyectamos?
Nuestro estilo



Contenidos

07 | ¿Cómo escribiremos?
Gramática y ortografía

08 | ¿Cómo nos comunicamos en cada canal?
Lineamientos



01

Bienvenida

Importancia del manual



A hand holding a camera lens against a blue background. The lens is the central focus, with the hand's fingers visible on the left side. The background is a solid blue color with a subtle gradient.

¡Te damos la bienvenida!

¿Te fijaste en cómo te saludamos? ¿Qué habrías sentido si este manual hubiese empezado con “Estimado funcionario del Instituto Profesional Arcos”, o quizás con “Hola amigo de Arcos”? Tu reacción habría sido muy diferente.

La elección de nuestras palabras es así de importante, porque genera “algo” en quién nos lee o escucha.

Las y los estudiantes **son el motor de nuestro instituto**. Nuestra misión es formar a profesionales a través una experiencia educativa de calidad, fundada en el aprecio y el respeto, en un espacio donde puedan desarrollar sus talentos. **Parte de esa experiencia es determinada por cómo nos comunicamos con ellas y ellos.**

Tú, yo, todas y todos quienes nos contactamos con la comunidad educativa, tenemos que sonar de una misma forma. Como si IP Arcos fuera una persona y estuviera hablando.

Este manual te ayudará a adaptar tus mensajes a la voz, tono y estilo del instituto, para que estemos en la misma línea y nuestra comunicación sea consistente.

¿Tienes alguna duda? Escríbenos a equipoux@arcos.cl



02 | Definiciones

voz y tono



Nuestra voz y tono

Son elementos fundamentales para definir nuestra comunicación.

La voz es una **proyección de nuestra personalidad como institución**, muestra nuestros valores y lo que nos diferencia de otras.

Esta debe reflejarse en todo el contenido.

El tono es la forma en que nos expresamos como IP Arcos según el contexto y situación. No vamos a hablar igual ante un tema delicado o polémico que con otro más distendido.

¿Por qué es importante?

Una voz consistente genera confianza. Si no está definida, las personas lo notarán y no se sentirán cómodas hablando con nosotros, porque no sabrán con qué se van a encontrar.

Usar el tono preciso es igual de importante. Considera el estado de la persona, sus sentimientos y qué espera de nosotros antes de escribir.



03

Nuestra personalidad
Voz del IP Arcos





La voz de IP Arcos

En IP Arcos hemos estado en el lugar de las y los alumnos. Entendemos lo gratificante que es estudiar una carrera artística, y que también tiene complicaciones. Por eso, buscamos ser vistos como sus **partners, que acompañan desde el primer acercamiento hasta el egreso y la vida laboral.**

Tratamos a las y los estudiantes como personas valiosas y talentosas, a quienes motivamos destacando sus logros. Somos honestos y tener su confianza es lo más importante, porque ponen su futuro en nuestras manos y no podemos decepcionarlos.

¡Nuestro contenido tampoco!

Toda nuestra comunicación debe reflejar esto. Estés escribiendo para la página web o contestando a una postulante por WhatsApp, es importante mantener esta línea.



Por eso, cuando nos comunicamos los hacemos con:

Empatía, Entendemos las situaciones y emociones por las que están pasando las y los estudiantes. Nos identificamos con sus experiencias, por lo que **les respondemos de forma cálida y cercana**.

Responsabilidad, Somos conscientes del impacto que generamos en la formación de las y los estudiantes, Por lo tanto, apoyamos en todo lo que podamos, en las buenas y en las malas, **siendo accesibles y resolutivos**.

Transparencia, Confiamos en que la relación con nuestra comunidad académica debe ser desde la honestidad, por lo que **se entregamos toda la información que requieran de manera clara, concisa y directa**.

Consecuencia, porque mantener nuestra credibilidad es muy importante. Les aseguramos a las y los estudiantes que vamos a cumplir lo que prometemos, por lo que **comunicamos con confianza y seguridad**.

Mensajes motivadores, porque entendemos lo que conlleva estudiar una carrera artística y el refuerzo positivo siempre es beneficioso. Es por eso que acompañaremos a las y los estudiantes en su proceso educativo **hablándoles de forma alentadora**.



04 | ¿Cómo nos expresamos?

Nuestros tonos



¿Y el tono?

¿Le responderías con bromas y emojis a una persona que está reclamando?

Acá es donde la empatía es primordial. Poder reconocer la situación y cómo se siente la persona es lo que guiará la creación de tu mensaje.

Por eso, antes de dar una respuesta, **piensa en las consecuencias que tendrá lo que comunicas y la forma en que lo dices.**

Los tonos **varían también por canal.** No hablamos igual en Instagram, una red social divertida, que en LinkedIn, que tiene un contexto profesional.



05

¿Lo estamos haciendo bien?
Matriz de ejemplos



Ejemplos de uso

Cómo saber si usamos la voz y el tono correctamente

¿Qué siente la persona?	¿Qué hacer?	Mensaje sugerido
Confusión	Brindar apoyo y contención, ofrecer alternativas, responder sus dudas sin rodeos.	"¿Necesitas orientación? Te invitamos a contactarnos por WhatsApp y responderemos todas tus dudas"
Entusiasmo	Alentar y generar sentido de pertenencia, para que sienta que nos gusta y agradecemos su energía.	"¡Estamos muy felices de recibirte en nuestro IP!", "Muchas gracias por tu interés"
Desconfianza	Transmitir seguridad al hablar y al expresarnos, dar a entender que tenemos experiencia en el rubro, responder con hechos que nos respaldan.	"Entendemos tu inquietudes, ¿qué más te gustaría saber sobre nosotros?". "Somos un instituto acreditado con 40 años de experiencia"
Ansiedad	Entregar información directa, sin ser confrontacional, para resolver inquietudes y dudas que le puedan provocar el proceso de matrícula.	"La información de los procesos será publicada en la plataforma oficial", "Queda mucho plazo todavía para postular, ¿cómo te podemos ayudar?"
Temor	Frente a este escenario debemos transmitir tranquilidad, para que sus dudas sean aclaradas.	"No te preocupes, resolveremos todas tus dudas", "Si necesitas ayuda, puedes hablar con nosotros y te ayudamos."



Ejemplos de tono por momentos:

Camila:

Hola, ayer me perdí el webinar de fotografía para redes sociales porque estaba en clases y parece que estuvo bueno. ¿Existe la posibilidad de que lo repitan? Gracias!

X Estimada,
Estuvo de verdad muy bueno, qué pena que se lo perdió pero... es imposible repetirlo. Nos puede enviar su correo electrónico por interno para mandarle el video.

Saludos.

✓ Hola Camila, ¡muchas gracias por tu interés! Estamos evaluando la posibilidad de repetirlo. Por el momento, te contamos que vamos a subirlo a nuestro canal de YouTube, que es [youtube.com/user/ArcosOficial](https://www.youtube.com/user/ArcosOficial). Publicaremos el link en nuestras historias apenas esté disponible para que puedas verlo.
Saludos 😊

- Mensaje personalizado
- Tono cordial, cercano y coloquial
- Entrega una alternativa o solución
- **“Estamos trabajando”** da cuenta de que somos un equipo



Ejemplos de tono por momentos:

Juan:

Estimados, llevo 5 días esperando que me envíen el certificado de matrícula que pedí en secretaría y todavía no pasa nada. Se supone que son 3 días, ¿me pueden responder?

✘ ¡Hola Juan! ¿Cómo estás? Espero que muy bien. Vamos a averiguar qué pasó con tu certificado y te contamos.

Saludos

✓
Hola Juan,
Te pedimos disculpas por el atraso con tu entrega. Debido a la situación actual de pandemia, las entregas de documentos se están demorando hasta 5 días hábiles. Envíanos por favor tu nombre completo y rut para ver si podemos acelerar el proceso.

- Mensaje personalizado
- Asume el error, entrega razones y pide disculpas
- Ofrece ayuda directa y abre espacio al diálogo

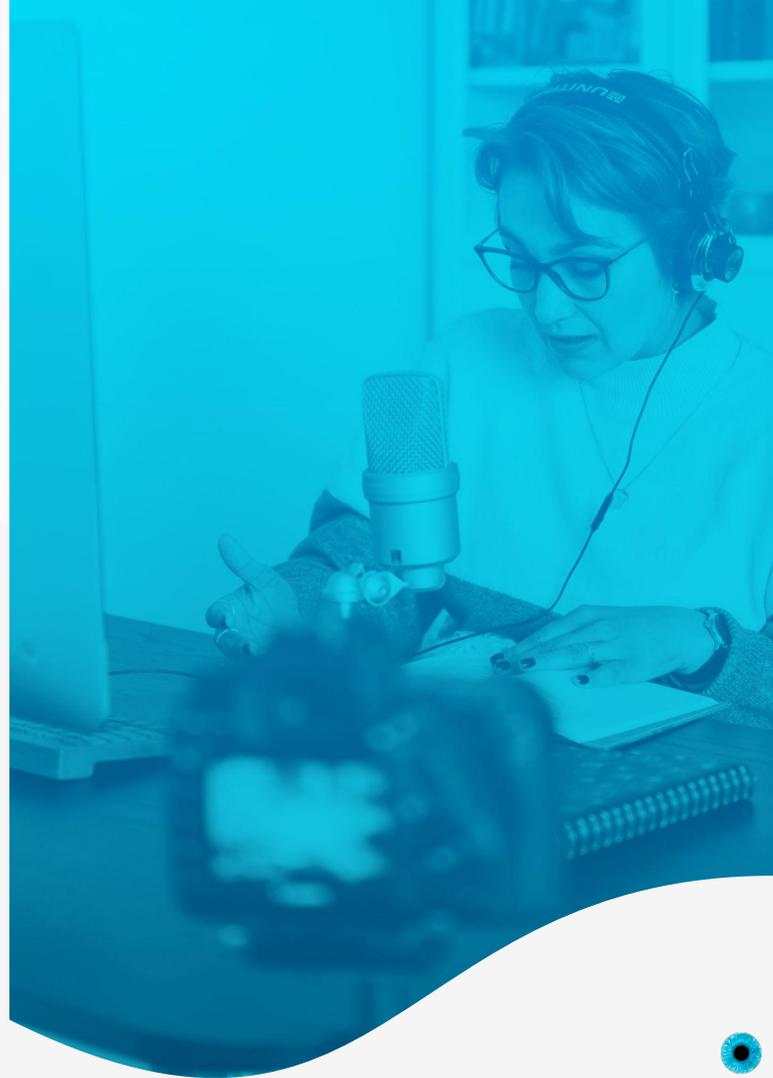


¿Y si no encuentro el tono preciso?

Intenta ponerte en el lugar de la persona, o piensa en **cómo le hablarías a un amigo.**

Por ejemplo, si quisiera estudiar una carrera, pero está lleno de dudas. ¿Cómo lo orientarías? ¿Qué palabras usarías para calmarlo y darle tranquilidad? ¿Cómo le contarías tu experiencia vocacional?

Esto te puede funcionar en toda las situaciones. Recuerda que no somos robots y que hablamos con personas. Por eso, buscamos explicar todo en forma fácil, clara y de manera informal, pero de manera educada.



06

¿Cómo nos proyectamos?
Nuestro estilo





El estilo IP Arcos

¿Cómo tenemos que comunicar? Para ser los partners amables y empáticos que definimos en la voz a través de nuestras palabras debemos tomar en cuenta lo siguiente:

- **Usa voz gramatical activa**, ya que es más directa.
- **Comunicar de forma positiva**, donde demos una actitud favorable y predispuesta a dar alternativas y soluciones.
- **Usar primera persona plural**, ya que somos un equipo que trabaja por un mismo propósito.



07

¿Cómo escribiremos?
Gramática y ortografía





Ortografía y reglas gramaticales

¡Somos un instituto! Así que nuestra gramática debe ser impecable. Esto, además de hablar bien del IP, **ayuda a que los contenidos sean entendibles:**

- Cumplir con las reglas gramaticales de la RAE para los diferentes canales de comunicación, que nos ayudarán a entregar un mensaje claro.
- Destacar en negrita solo las frases más importante y que se puedan entender por sí solas.
- Usar la primera letra en mayúscula del nombre de la institución en cualquier canal (IP Arcos), así como nombres propios y palabras que utilicemos en títulos, botones y listas.
- Si citamos un testimonio o una referencia del instituto, debe estar en cursiva y entre comillas.
- Nos referiremos a las personas usuarias de tú y con su nombre.
- No usaremos abreviaturas, salvo ciertas excepciones.
- En redes sociales para hablar de nosotros, usaremos el hashtag #IPArcos.



Abreviaturas y siglas

Para entregar mensajes claros **no usaremos abreviaturas**, ya que solo sirven para acortar palabras sin agregar un valor real.

Solo haremos exclusión con las siglas que sean necesarias de usar, pero de la siguiente manera: Todas las letras en mayúscula, sin puntos.

Respecto de lo anterior, algunos ejemplos:

- ✗ Téc. en comunicación digital
- ✓ Técnico en comunicación digital

- ✗ Direcc.
- ✓ Dirección

- ✗ Para contactar a la UAE, puedes escribir al correo apoyoestudiantil@arcos.cl
- ✓ Para contactar a la Unidad de Apoyo Estudiantil puedes escribir al correo apoyoestudiantil@arcos.cl





Mayúsculas

Para facilitar la lectura, no escribiremos con mayúsculas consecutivas. Además, en canales digitales, se podría interpretar como un grito.

- ✘ COMPLETA ESTE FORMULARIO DE POSTULACIÓN.
- ✔ Completa este formulario de postulación.

En el caso de títulos, botones y secciones, usaremos solo la primera letra en mayúscula.

- ✘ Apoyo Psicológico.
 - ✔ Apoyo psicológico.
-
- ✘ Carreras y Sedes.
 - ✔ Carreras y sedes.



Mayúsculas

En el caso de los (:), debemos usar minúsculas a menos que sea una lista.

- Apoyo ocupacional.
- Apoyo y orientación en estructuración del tiempo/tareas/estudio.
- Contención emocional y estrategias de motivación para alcanzar objetivos.
- Orientación y acompañamiento a estudiantes que presentan necesidades educativas especiales o alguna situación de discapacidad.
- Orientación y asesoría a Docentes.

Al escribir el nombre de la institución, este debe ir siempre con la primera palabra en mayúscula

- ✓ Instituto Profesional Arcos.
- ✗ instituto profesional arcos.
- ✗ INSTITUTO PROFESIONAL ARCOS.

En caso de abreviar el nombre de la institución, utilizar las tres primeras letras en mayúsculas y sin guión medio

- ✓ IP Arcos.
- ✗ IP-Arcos.
- ✗ IP ARCOS.





Uso de Negritas

La usamos para destacar las **palabras importantes que necesitamos resaltar**. La idea es que puedan entenderse sin leer el resto del texto. Por esto, no debemos usarlas en palabras sueltas ni frases enteras. Acá algunos ejemplos:

- ✓ **Financia hasta en un 100% el arancel y matrícula** de tu carrera. Revisa los requisitos en gratuidad.cl.
- ✗ Financia hasta en un **100%** el arancel y matrícula de tu carrera. Revisa los requisitos en gratuidad.cl .
- ✗ **Financia hasta en un 100% el arancel y matrícula de tu carrera.** Revisa los requisitos en gratuidad.cl.



Testimonios y Citas

En testimonios usaremos el nombre de la persona con su nombre de pila, siempre con su primera letra o vocal en alta. Asimismo, sumaremos su ocupación o carrera de estudio. Para esto, existen dos formas de ocuparlo.

01 | Usar párrafo aparte y sangría. El testimonio en sí, debe ir entre comillas y con punto final.

Álvaro Muñoz, docente de las Escuelas de Cine y Audiovisual y de Diseño y Multimedia.

“Bueno, la verdad es que la dirección es un sueño que tengo desde que era un niño. En mi etapa de estudiante exploré varias áreas artísticas, pero finalmente encontré en el cine una forma de comunicarme, de expresarme, de compartir ideas y de filosofar”.



A photograph of a person writing in a notebook, overlaid with a semi-transparent blue filter. The person is holding a pen and writing on a spiral-bound notebook. The background is slightly blurred, showing what appears to be a desk and other items.

Cursivas

Este recurso lo usamos para resaltar una frase o palabra solo en citas y testimonios, que incluso estén sacados de otro medio. Adicional, irá acompañado siempre de comillas.

02 | En este caso la cursiva se diferencia de la negrita porque solo la usaremos para resaltar información importante que no aplique en este contexto.

“Bueno, la verdad es que la dirección es un sueño que tengo desde que era un niño. En mi etapa de estudiante incursioné en varias áreas artísticas, pero finalmente encontré en el cine una forma de comunicarme, de expresarme, de compartir ideas y de filosofar”, comentó Álvaro Muñoz, docente de las Escuelas de Cine y Audiovisual y de Diseño y Multimedia.



Tildes

Siempre usar las palabras con tilde, salvo aquellas que la RAE permita prescindir de ellos, como:

- Solo.
- Guion.
- Fue.
- Dio.
- Vio.

Todas las letras con mayúsculas deben ir con tilde:

- ✗ Ambitos de acción de la Unidad de Apoyo Estudiantil.
- ✓ Ámbitos de acción de la Unidad de Apoyo Estudiantil.





Cómo nos referimos a las personas

Con respecto al trato, entendiendo que somos una institución que busca la cercanía y empatía, nos referiremos a ellas y ellos por su nombre de pila, sin apellido ni pronombres de cortesía como estimado; señora; etc.

Adicional, también buscamos potenciar el uso de palabras neutras para no hacer distinción de género ni nada que apele a su edad y condición civil.

- ✘ El Fotógrafo Profesional egresado del IP Arcos es un profesional creador de imágenes fotográficas, calificado y actualizado en el conocimiento y dominio técnico y tecnológico de su área.
- ✓ Aprenderás en la carrera de fotografía Profesional del IP Arcos: la creación de imágenes fotográficas desde un perfil competente y actual en el conocimiento, dominio técnico y tecnológico del área.



Puntuación

La buena utilización de la puntuación nos ayuda a expresar de manera correcta lo que buscamos comunicar. Además, entrega fluidez a las palabras y entonación. Por esta razón, debemos considerar lo siguiente:

Punto final

- Todos los textos van con punto final, excepto botones, títulos y labels.
- Después del punto final, suspensivos, signos de pregunta y de exclamación, siempre la frase empieza con mayúscula.

Signos de Exclamación

- ✗ Deben usarse en su justa medida y sin abusar de ellos en una misma frase. Es importante siempre cerrar y abrir con ellos. ¿Tienes dudas? ¡Escríbenos para resolver dudas!.
- ✗ Cuando des una orden, evita usar signos de exclamación: ¡Completa el formulario de postulación!.
- ✓ Para comunicar una buena noticia si lo puedes hacer: ¡Felicidades! Ya eres parte del IP Arcos.





Tiempos verbales

Con los tiempos verbales le damos valor temporal a nuestros contenidos. Usamos:

Presente simple

- ✓ Participa del proceso de admisión.
- ✗ El proceso de admisión está abierto.

Tiempos simples, no compuestos

- ✓ Enviamos tu solicitud de postulación.
- ✗ Hemos enviado tu solicitud de postulación.

Voz activa, no pasiva: el sujeto realiza la acción de forma directa

- ✓ La alumna ya finalizó la carrera.
- ✗ La carrera ha sido finalizada por la alumna.



Escribir siempre en positivo

Esta definición permite enfrentar la comunicación desde una perspectiva empática, por lo cual predispone a la persona usuaria de manera positiva.

- ✗ No puedes documentar el pago a plazo si pagas con cheque.
- ✓ Documenta el pago a plazo solo con tarjeta de crédito.



08

¿Cómo nos comunicamos en
cada canal?

Lineamientos





Escribiendo en nuestro sitio web

Usamos nuestro sitio web para comunicar información sobre las carreras de la institución, aranceles, mallas curriculares y campo laboral, como también noticias corporativas y sobre el alumnado, es por esto que debemos ser cuidadosos al momento de mostrar dicho contenido.

En esta sección podrás conocer cómo lograr redactar un contenido adecuado para dicha plataforma.

Pautas

Nuestra redacción para el sitio web debe guiarse de manera general por los estilos descritos en la secciones de Voz , tono y Gramática.

Pero debes tener en cuenta que es un canal mucho más informativo, es por eso que te aconsejamos utilizar los siguientes tonos:

- Informativo
 - Corporativo
 - Directo
 - Convincente
 - Seguro
 - Confiable
-
- No usar emojis en las fichas de carrera y/o blogs de noticias.



Escribiendo en nuestras RRSS

No solo usamos las redes sociales para comunicar información sobre nuestra institución, sino que también para entablar una comunicación con las y los futuros y actuales alumnos, donde podamos aclarar sus dudas y preocupaciones.

Pautas

Nuestra redacción para las redes sociales debe guiarse de manera general por los estilos descritos en la secciones de Voz, tono y gramática.

Ten en cuenta de que son distintos canales, por lo que te aconsejamos utilizar los siguientes tonos para cada red social:

01 | Instagram / Facebook:

- Coloquial
- Emocional
- Expresivo

Nuestros post habituales serán

- Sobre las carreras, los beneficios (becas), comunidad educativa, trabajos de nuestros alumnos y profesores.
- Usar máximo 10 hashtags, referentes al post.
- Usar emojis complementarios a la descripción del post ej: "Alumnos de la carrera de fotografía 📷 del #IPArcos..."



Escribiendo en nuestras RRSS

02 | Twitter:

- Informativo
- Servicial
- Conciliador

Nuestros post habituales serán:

- Sobre las carreras, los beneficios, información institucional.
- Mensajes cortos y concisos.
- Usar emojis complementarios a la descripción del post
- Usar el hashtag solo si es necesario.

02 | LinkedIn:

- Profesional
- Informativo
- Invitador
- Seguro

Nuestros post habituales serán:

- Sobre las carreras, beneficios, información institucional, ofertas laborales, eventos destacados, trabajos de nuestros alumnos y profesores.
- Usar emojis complementarios a la descripción del post ej: "Alumnos de la carrera de fotografía 📷 del #IPArcos..."



YouTube

Usamos nuestro canal audiovisual para comunicar información sobre las carreras de institución, testimonios de nuestros alumnos y eventos importantes en los cuales participamos.

Pautas

Nuestra redacción para los canales audiovisuales debe guiarse de manera general por los estilos descritos en la secciones de Voz, tono y Gramática.

Youtube:

- Directo
- Coloquial
- Informativo
- Lúdico

Nuestros videos deben:

- De calidad audiovisual excelente.
- Contar una historia clara y fácil de entender.
- La bajada debe enlazar a nuestro sitio web.





Escribiendo en WhatsApp / Messenger de Facebook

Usamos la mensajería para responder cualquier duda que llegue. Permite una comunicación personalizada y directa.

Pautas

Nuestra redacción para los canales de mensajería debe guiarse de manera general por los estilos descritos en la secciones de voz, tono y gramática.

Te recomendamos tener a mano las preguntas frecuentes para que puedas contestar rápidamente.

Empieza las conversaciones presentándote y preguntando por el nombre de la persona.

Ten en cuenta que son distintos canales, por lo que te aconsejamos utilizar los siguientes tonos para este canal:

- Informativo
- Personal
- Conciliador
- Amable
- Atento

Ejemplo:

Hola, hablas con Martín de IP Arcos. ¿Cómo te llamas y en qué puedo ayudarte?



Escribiendo correos

Nuestra redacción para los canales de correos debe guiarse de manera general por los estilos descritos en la secciones de voz, tono y Gramática.

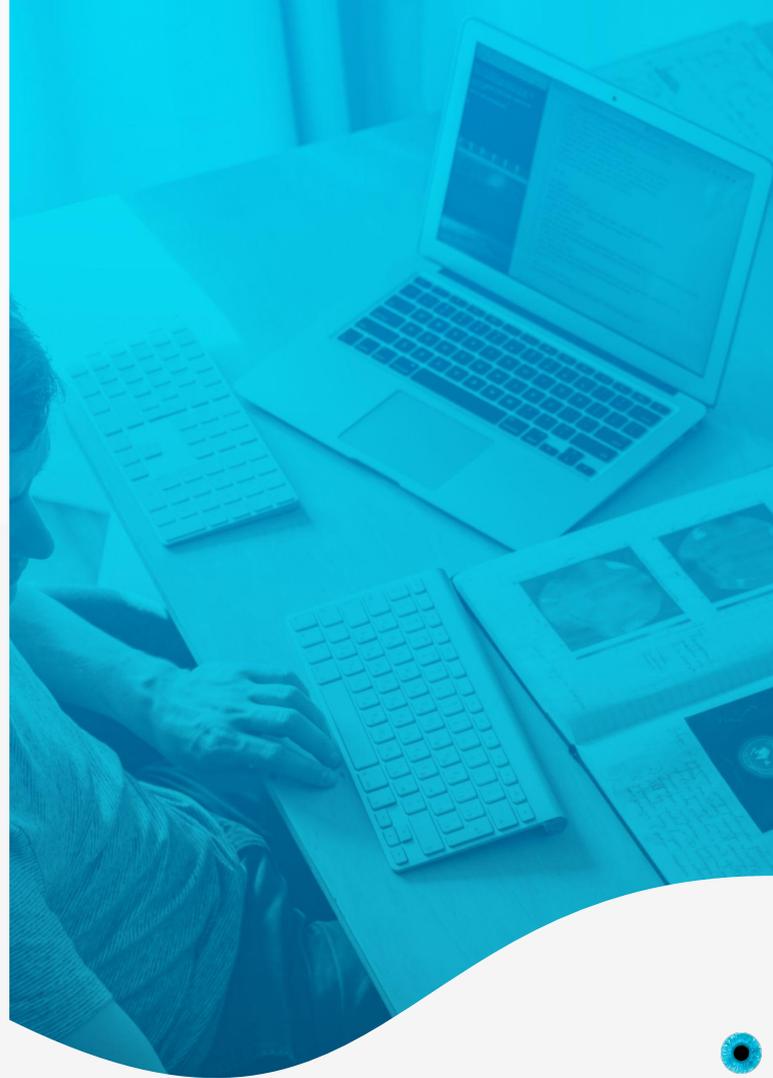
Pautas

Te aconsejamos utilizar los siguientes tonos para este canal:

- Informativo
- Directo
- Preocupado
- Amable
- Tranquilizador
- Conciliador

Al ser un canal informativo donde comunicamos de forma directa y concisa. Úsalo con cuidado, no queremos ser invasores y caer en la carpeta de spam.

- Nos dirigimos a ellas y ellos por su nombre.
- Lo usamos para recordar fechas, eventos y plazos.



¿Demasiada información?

Sabemos que puede ser abrumador al principio, pero te aseguramos que **es solo práctica**. Una vez que te acostumbres a escribir bajo estos lineamientos, **no vas a necesitar volver a leer este manual**, que nos permitirá responder a la comunidad educativa de forma atenta, amable, correcta y coordinada.

Esperamos que sea de mucha ayuda y consúltalo cada vez que lo necesites.

