	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 1
		8 Agosto 2018

Esta política tiene como objetivo asegurar que todos los estamentos del British International School mantengan una comunicación fluida para el buen funcionamiento del colegio.

1. COMUNICACIÓN Y REUNIONES INTERNAS

1.1 Comunicación interna

Como regla general, la comunicación y el intercambio de información formal interna del colegio, debe conservar el orden jerárquico a través de los siguientes niveles:

1. Junta directiva
2. Rector
3. Directores o coordinadores y aquellos que reportan directo a rectoría
4. Coordinadores / Docentes / asistentes / otros trabajadores administrativos

Ejemplo:

1. Los mensajes e información desde la junta directiva deben pasar por el rector para luego llegar a los directores.
2. Los mensajes y la información de los docentes deben pasar por los directores para llegar a rectoría.

Solo la rectora tendrá la potestad de presentar cualquier solicitud ante la junta directiva.


La información debe ser compartida apropiadamente y de manera oportuna en pro del bienestar de la comunidad del British International School.

La comunicación informal de manera oral y las conversaciones personales no están gobernadas por esta jerarquía y por ende esta primera parte no aplica.

1.2 Medios de comunicación formal

Ejemplos:

- Sesiones Informativas y Reuniones (actas firmadas o boletín)
- Llamadas telefónicas línea institucional
- Boletines internos
- Email correo institucional
- Conversaciones formales respaldadas por correo electrónico institucional
- Mensajería instantánea de Google Hangouts
- Llamadas de Google Hangouts
- Phidias
- Memorando
- Formatos en general Sistema de gestión

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 1
		8 Agosto 2018


1.3 Tipos de reuniones internas del colegio

Nombre de la reunión	Convocados	Periodicidad	Presidido
Junta	Miembros junta directiva	1 reunión mensual (ordinaria)	Presidente junta
SMT	Directores de sección y/o procesos	Semanal	Rector
Line management	Rector con cada director y/o coordinador de proceso (reunión uno a uno)	Quincenal	Rector
Personal por sección	Director o coordinador de proceso con el personal a cargo	Semanal	Director o coordinador de proceso
Grupos de trabajos	Las personas que conforman los diferentes grupos	Según necesidad	Líder del grupo
Colaboración de planeación	Personal docente convocado	Según necesidad	Director de sección
Whole School Briefing	Rector y personal docente	Semanalmente (viernes 1:30)	Rector
Gobierno escolar	Las personas que conforman el gobierno escolar	Según necesidad	Rector

- Reunión de grupos de trabajo: ad hoc, enfocados en la solución, miembros variados - por ejemplo:
 - Calidad del Comedor
 - Grupo de medios y redes sociales
 - Acreditación
 - Comités para mejorar aspectos de la práctica en el aula

- Reuniones del Gobierno Escolar:
 - a) Consejo Directivo: un órgano de instancia directiva, de participación de la comunidad educativa y de orientación académica y administrativa de la institución. Este órgano está conformado por el rector, un representante de estudiantes, dos representantes de docentes, un representante del sector productivo, un representante de padres de familia, y un representante de exalumnos. Es presidido por el Rector.

 - b) Consejo Académico: órgano de instancia superior que tiene por función participar en la orientación pedagógica de la institución y quien asesora al consejo directivo en los temas pertinentes. Es presidido por el Rector. Está conformado por los directores y coordinadores académicos.

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 1
		8 Agosto 2018

c) Comité Escolar de Convivencia: órgano encargado de apoyar la labor de promoción y seguimiento a la convivencia escolar, a la educación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, así como del desarrollo y aplicación del manual de convivencia y de la prevención y mitigación de la violencia escolar. Está conformado por psicólogos, directores y el coordinador de convivencia. Este órgano asesora al consejo directivo en los temas pertinentes. Es presidido por el Rector.

Parágrafo 1. Comité de Movilidad Escolar: pertenece al comité escolar de convivencia y es el órgano que orienta al consejo directivo en temas de seguridad vial y movilidad del colegio. Está conformado por el director de administración y finanzas, representantes comerciales, padres y directores.

2. COMUNICACIONES EXTERNA

2.1 Comunicación externa:

Rutas externas de comunicación desde el colegio hacia los padres, proveedores y otras partes interesadas


- Boletín mensual (rectoría)
- Cuentas oficiales del colegio de las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram
- Correo electrónico institucional del colegio
- Cartas oficiales en físico
- Phidias para todas las comunicaciones escritas y formales con los padres
- Google Hangouts
- Actas de reuniones firmadas
- Llamadas telefónicas desde las líneas institucionales
- Formatos en general del sistema de gestión

2.2 Autoridad en las comunicaciones:


Con respecto a los temas de comunicaciones y las personas encargadas de los mismos se establecido la Matriz de Comunicación PRP-01-F-03.

El resumen de lo establecido, lo podemos observar en el siguiente cuadro:

TEMAS RELACIONADOS CON	CONTACTO
Matrículas	Secretaria Académica Sub-secretaria Académica
Admisiones	Coordinadora de Admisiones
Quejas y Reclamos Generales	Coordinador de SGC

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 1
		8 Agosto 2018

Planeación de Actividades	Director de Sección Secretaria de Sección Tutores de Grupo
Cartera	Jefe de Cartera
Costos Educativos	Director Administrativo y Financiero Coordinador de admisiones
Desarrollo curricular	Directores de sección Tutores de Grupo
Actividades Extracurriculares	Coordinador de Extracurriculares
Menú de Cafetería	Jefe de Alimentos y Bebidas
Salud	Enfermera Auxiliares de Enfermería
Biblioteca	Coordinador de Biblioteca
Disciplina	Coordinador de Convivencia
Consejería	Coordinador de necesidades especiales
Tecnología/Phidias	Director de TIC y Knowledge Center Supervisor de TIC
Transporte Escolar (Bus)	Supervisor de Seguridad Física y Transporte
Información que impacta a toda la comunidad educativa	Rector (a)
Información que impacta a la comunidad	Rector (a)
Cambios de tipo legal y procedimientos internos que impacten al recurso humano	Director de Recursos Humanos Asistente de Recursos Humanos
Pago de nómina	Asistente Administrativo
Actividades de Bienestar	Director de Recursos Humanos Asistente de Recursos Humanos
Accidentes e Incidentes de Trabajo	Jefe Inmediato Coordinador de SGI
Condiciones, actos o situaciones inseguras	Todos los Funcionarios
Distribución y cambio de documentos del Sistemas de Gestión	Coordinador de SIG Director de Sección
Cambios de tipo legal y procedimientos internos que impacten proveedores y contratistas	Director Administrativo y Financiero
Recibo de mercancía y comunicación con proveedores	Auxiliar de Compras
Vacantes y proceso de selección	Director de Recursos Humanos Asistente de Recursos Humanos
Pago de Facturas a proveedores y/o contratistas	Auxiliar Contable

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 1
		8 Agosto 2018

Parte Tres

3.1 Procedimiento de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

Los pasos de este procedimiento aplican a todos nuestros grupos de interés internos y externos; padres, estudiantes, funcionarios, etc. Para presentar una solicitud, petición, queja o reclamo.

1. Explique su queja o inquietud directamente o por correo electrónico / Phidias a la persona más cercanamente relacionada con el tema, como el tutor o el maestro. La queja o inquietud debe ser resuelta por esa persona.
2. Si la queja o inquietud no se resuelve en esta etapa, necesita escalar el problema, comunicándose con el director de la sección por correo electrónico. Favor copiar (CC) su mensaje calidad@britishschool.edu.co
3. Si el director de la sección no resuelve la queja o inquietud, comuníquese con la Rectora y copie el mensaje a calidad@britishschool.edu.co y a directoradministrativo@britishschool.edu.co.

Si se utiliza este sistema, la solicitud, petición, queja o reclamo siempre se resolverá muy rápidamente o llegará al nivel indicado donde se tomen las medidas apropiadas.


Si tiene una inquietud sobre algo que considera extremadamente grave, debe escribir inmediatamente a rectoría y copiar a calidad en su mensaje.

Tengan en cuenta que no podemos usar WhatsApp o redes sociales para tratar cualquier solicitud, petición queja o reclamo en el colegio. Phidias es el método correcto de comunicación entre los padres y los funcionarios del colegio. Nuestros proveedores pueden contactarse por medio del correo hacia los correos electrónicos institucionales.

En todo tipo de comunicación promovemos nuestros valores escolares los cuales son conocidos por toda nuestra comunidad y son la guía para nuestro trato. Al resolver nuestras diferencias, preocupaciones e inquietudes, siempre debemos comprometernos a ser justos, respetuosos, confiables, responsables, demostrar civismo y bondad.

3.2 Política de Redes Sociales



1. Los funcionarios del colegio no deben aceptar solicitudes de amistad o interactuar con los estudiantes a través de las redes sociales, excepto a través de mensajería instantánea del colegio (Google Hangouts) la cual debe ser utilizada solo para fines escolares.
2. Los funcionarios que a su vez son padres del colegio podrán pertenecer a los grupos de whatsapp y mensajería instantánea del grado de su(s) hijo(s), como un medio informativo. En este escenario está prohibido por parte del funcionario emitir juicios o entrar en discusiones sobre temas concernientes al colegio.

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 1
		8 Agosto 2018

3. Whatsapp y otras mensajerías instantáneas es un método utilizado entre los padres del colegio para la comunicación, cada año escolar hay chats configurados para cada nivel y/o grado, o de otros tipos con intereses escolares comunes. Las reglas para estos chats son las siguientes:
 - a. Los chats se usan para difundir información rápidamente o para aclarar información.
 - b. Los chats no se pueden usarse para debatir solicitudes, peticiones, quejas o reclamos; para tal efecto consulte el procedimiento que se encuentra en la parte superior de este documento.
 - c. No se acepta el comportamiento agresivo, insultos o difamación en los chats, porque este tipo de comportamiento no es tolerado por la comunidad y familia BIS.

4. Whatsapp u otro medio similar, no puede ser utilizado por los padres de familia para contactar a los funcionarios del colegio para cuestiones profesionales y viceversa. El Consejo de Padres, líderes del Parlamento y presidente de Asopadres puede comunicarse con rectoría si es necesario, como un medio de comunicación urgente y fluida.

5. Las familias que usan la ruta escolar tienen un grupo de Whatsapp de difusión manejado por el supervisor de seguridad física y transporte información de la ruta y por motivos de seguridad.

Revisado por:  Melissa Benedetti Directora Calidad y acreditación	Aprobado por:  Mary-Jo Gill Rectora
--	---