	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 2
		15 septiembre 2020

OBJETIVO: Asegurar y velar por una comunicación fluida y coherente con nuestro público objetivo, para lograr el buen funcionamiento de la institución.

1. COMUNICACIÓN Y REUNIONES INTERNAS

1.1 Comunicación interna

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(a).
3. Directores, Coordinadores y quienes reporten directo a Rectoría.
4. Coordinadores, docentes, asistentes y demás colaboradores administrativos.

Ejemplo:

1. Las directrices, mensajes e información por parte de la Junta Directiva, debe ser transmitida por el Rector(a) a los Directores, Coordinadores y quienes reporten directo a Rectoría.
2. La información por parte de los Coordinadores, docentes, asistentes y demás colaboradores a Rectoría, debe ser enviada a través de los Directores.


El/la Rector(a) es quien tendrá la potestad de presentar cualquier solicitud ante la Junta Directiva.

Toda información debe ser compartida apropiadamente y de manera oportuna en pro del bienestar de la comunidad de British International School y cumplimiento de esta política.

La comunicación informal oral y conversaciones personales, no están gobernadas por esta política; por lo anterior, no aplican.

1.2 Medios de comunicación formal:

- Sesiones informativas y reuniones, con actas firmadas.
- Boletín institucional.
- Llamadas telefónicas desde líneas institucionales, incluidas líneas de celular corporativos.
- Correo institucional.
- Conversaciones formales, respaldadas por correo electrónico institucional.
- Mensajería instantánea por Google Chat.
- Llamadas y videollamadas de Google Meet.
- Phidias - Comunicaciones formales entre Padres de Familia y el colegio.
- Memorando.
- Formatos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.


	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 2
		15 Septiembre 2020

1.3 Tipos de reuniones internas del colegio:

NOMBRE	CONVOCADOS	PERIODICIDAD	PRESIDIDO POR:
Junta Directiva	Miembros Junta Directiva	Reunión mensual ordinaria	Presidente Junta Directiva
Senior Management Team	Directores de Sección y Directores de Procesos	Semanal	Rector(a)
Line Management	Rector(a), Directores o Coordinadores (Reunión uno a uno)	Quincenal	Rector(a)
Por sección	Director o Coordinador de Proceso con personal a cargo	Semanal	Director o Coordinador de proceso
Grupos de trabajo	Personal que conforman los diferentes grupos	Según necesidad	Líder de grupo
Colaboración de planeación	Personal docente convocado	Según necesidad	Director de Sección
Whole School Briefing	Rector y personal docente	Semanal	Rector(a)
Gobierno escolar	Grupo de personas que conforman el gobierno escolar	Según necesidad	Rector(a)
Grupos ad hoc (enfocados en un fin determinado)	Calidad del comedor Acreditación Comité para mejora de aspectos de la práctica en el aula.	Según necesidad	Líder de grupo

- **Reuniones del Gobierno Escolar:**

- a. Consejo Directivo: Órgano de instancia directiva, de participación de la comunidad educativa y de orientación académica y administrativa de la institución.

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 2
		15 Septiembre 2020

Conformado por:

Rector(a)

Un representante de los estudiantes.

Dos representantes de los Docentes.

Un representante del sector productivo.

Un representante de los Padres de Familia.

Un representante de Ex Alumnos.

Presidido por:

Rector(a).

- b. Consejo Académico: Órgano de instancia superior, cuya función es participar en la orientación pedagógica de la institución, y asesorar al Consejo Directivo en temas pertinentes.

Conformado por:

Directores Académicos.

Coordinadores Académicos.

Presidido por:

Rector(a).

- 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; desarrollo y aplicación del Manual de Convivencia; la prevención y mitigación de la violencia escolar; y asesorar al Consejo Directivo en temas pertinentes

Conformado por:

Directores.


Psicólogos.

Coordinador(a) de convivencia.

Presidido por:

Rector(a)

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 de Familia y Directores.

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 2
		15 Septiembre 2020

2. COMUNICACIONES EXTERNAS

2.1 Comunicación externa:

Toda comunicación desde el colegio hacia nuestro público objetivo, sean ellos Padres de Familia, proveedores y demás partes interesadas, dada a través de:


- Boletín institucional.
- Llamadas telefónicas desde líneas institucionales, incluidas líneas de celular corporativos
- Cuentas oficiales en redes sociales, como:
Facebook: British International School
Twitter: @BISbaq
Instagram: @bisbaq
LinkedIn: The British International School of Barranquilla
Pinterest: bisbaq.
- Correo electrónico institucional.
- Conversaciones formales, respaldadas por correo electrónico institucional.
- Phidias - Comunicaciones formales entre Padres de Familia y el colegio.
- Mensajería instantánea por Google Chat.
- Llamadas y videollamadas por Google Meet.
- Chat Bot del sitio web.
- Actas de reuniones firmadas.
- Cartas oficiales en físico.
- Formatos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Para garantizar el cumplimiento del objetivo de la Política de Comunicaciones del British International School, principalmente el punto número 2, Comunicaciones Externas; todo comunicado deberá ser revisado en gramática, redacción y tono por el departamento de Relaciones Públicas.


2.2 Autoridad en las comunicaciones:

La Matriz de Comunicaciones PRP-01-F-03 ha sido establecida para determinar la persona responsable de las mismas, de acuerdo a su proceso.

TEMAS RELACIONADOS CON	CONTACTO
Información General	Recepción
Matrículas	Secretaria Académica Sub-secretaria Académica Relaciones Públicas
Admisiones	Coordinadora de Admisiones Relaciones Públicas
Peticiones, Quejas y Reclamos	Director de Sistemas Integrados de Gestión. Supervisor de Sistemas Integrados de Gestión.

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 2
		15 Septiembre 2020

Planeación de actividades Académicas	Director de Sección Secretaria de Sección Tutores de Grupo Relaciones Públicas
Cartera	Director Administrativo y Financiero 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 Relaciones Públicas
Menú de Cafetería	Jefe de Alimentos y Bebidas Relaciones Públicas
Salud	Enfermera Auxiliares de Enfermería
Biblioteca	Coordinador de Biblioteca Bibliotecólogo Relaciones Públicas
Disciplina	Directores de Sección Coordinador de Convivencia
Consejería	Coordinador de Necesidades Especiales Psicólogos Fonoaudiólogo
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 impactan al recurso humano	Director de Recursos Humanos Asistente de Recursos Humanos
Pago de nómina	Director Administrativo y Financiero Asistente Administrativo
Actividades de Bienestar	Director de Recursos Humanos Asistente de Recursos Humanos
Accidentes e Incidentes de Trabajo	Jefe Inmediato Supervisor de Sistema Integrado de Gestión
Condiciones, actos o situaciones inseguras	Todos los Funcionarios
Distribución y cambio de documentos del Sistema de Gestión	Director Sistema Integrado de Gestión Director de Sección
Cambios de tipo legal y procedimientos internos que impacten proveedores y contratistas	Director Administrativo y Financiero

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 2
		15 Septiembre 2020

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

3. SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

3.1 Procedimiento de Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos:

Este procedimiento aplica para nuestro público objetivo interno y externo, sean estos padres, estudiantes, funcionarios, proveedores y demás partes interesadas.

Para presentar una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo:

1. Explicar su Solicitud, Petición, Queja o Reclamo directamente por correo electrónico institucional o a través Phidias a las personas más cercana relacionada con el tema, sea este tutor o docente. Esta debe ser resuelta por esta persona.
2. Si la Solicitud, Petición, Queja o Reclamo no es resuelta en la etapa 1, deberá ser escalada al Director de Sección por correo electrónico institucional, con copia visible al correo: calidad@britishschool.edu.co.
3. En caso que la Solicitud, Petición, Queja o Reclamo no se resuelva por el Director de Sección, deberá ser escalada a Rectoría por correo electrónico institucional, con copia visible a calidad@britishschool.edu.co y directoradministrativo@britishschool.edu.co.

Para dar solución rápida y tomar las medidas apropiadas a la Solicitud, Petición, Queja o Reclamo, se deberá utilizar este sistema.


En caso de tener una inquietud, a su consideración extremadamente grave, deberá escribir inmediatamente a Rectoría con copia visible a Calidad.

Plataformas de comunicación como WhatsApp o Redes Sociales, NO son los medios para tramitar cualquier Solicitud, Petición, Queja o Reclamo. Las personas permitidas para el uso de WhatsApp, para temas laborales dentro del horario de la jornada laboral, son Rectoría y Coordinación de Admisiones.

Phidias es la plataforma oficial para la comunicación entre Padres de Familia y funcionarios.

La comunicación con los proveedores podrá contactarse a través de correo 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,

	Proceso: RELACIONES PUBLICAS	Código PRP-01-D-05
	Documento: POLITICA DE COMUNICACIONES	Versión 2
		15 Septiembre 2020

preocupaciones e inquietudes, siempre debemos comprometernos a ser justos, respetuosos, confiables, responsables, demostrar civismo y bondad.

4. POLITICA DE REDES SOCIALES

1. Ningún funcionario del colegio podrá aceptar solicitudes de amistad o interactuar con los estudiantes a través de las redes sociales personales, excepto a través de mensajería instantánea del colegio, Google Chat, únicamente para fines escolares.
2. Los funcionarios, que a su vez sean Padres del colegio, podrán pertenecer a los grupos de WhatsApp del grado de su(s) hijo(s), como medio informativo. Se prohíbe, por parte del funcionario, emitir juicios o ser participe de discusiones relacionadas al colegio.
3. WhatsApp y otras plataformas de mensajería instantánea son un método de comunicación utilizado por los Padres de Familia, configurando chats para cada curso y/o grado, o de otros intereses escolares. Las reglas para estos chats, son:
 - a. Los chats se utilizarán para difundir información rápida o aclarar información.
 - b. Los chats no pueden utilizarse 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 podrá 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 podrá 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, para impartir información de la ruta y por motivos de seguridad.