

Código: WEB-02

Versión: 0

Fecha de revisión:
05/02/2019

Web-02 Sistema de Información y
Comunicación



COLEGIO TERESIANO
BOGOTÁ
Compañía de Santa Teresa de Jesús



COLEGIO TERESIANO
BOGOTÁ

Compañía de Santa Teresa de Jesús

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
COLEGIO TERESIANO BOGOTÁ

El sistema de comunicación e información es fundamental para fortalecer los lazos entre la comunidad educativa, facilitar el desarrollo de los proyectos, mejorar el clima social, organizacional y contribuir a la unidad de propósitos.

La Comunicación Asertiva es una herramienta de la comunicación que favorece la comunicación eficaz entre interlocutores.

El colegio Teresiano de Bogotá pone en práctica la comunicación asertiva como principal estrategia de comunicación, fomentando el respeto por uno mismo y respetando a los demás, considerando que la relación con el otro, consiste en dar a conocer sus inquietudes, dudas, inconformidades y sugerencias, de manera directa con la persona que lidera el proceso en cuestión, por esta razón tenemos un debido proceso, que inicia con la comunicación con la persona implicada en la situación.

La comunicación directa y en primer lugar con el primer actor o responsable, ayuda a mantener un marco regulatorio de prácticas recomendadas en las que la Institución. Esta estrategia de comunicación eficaz puede:

- Ayudar a alcanzar las metas de desarrollo en cada una de las dimensiones de la persona.
- Participar de manera efectiva con las partes involucradas o interesadas en determinado proceso educativo.
- Demostrar y exhibir el éxito del PEI, al educar educándonos de forma Integral en los valores, buscando la excelencia como personas.
- Asegurar que las personas que conforman la comunidad educativa Teresiana entiendan lo que hacemos y decimos.
- Cambiar el comportamiento y las percepciones de los padres, estudiantes y funcionarios de la Institución.

La estructura de comunicación del Colegio Teresiano de Bogotá, la integran los siguientes medios:

Según el canal

- **Oral:** Por medio de las asambleas, llamadas telefónicas, reuniones de padres, citaciones, escuelas abiertas; se realiza una comunicación directa entre los padres de familia y/o acudientes, donde se informa del proceso académico, convivencial y/o formativo del estudiante, así como se escuchan las opiniones, sugerencias, inquietudes e inconformidades de los padres de familia, con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje.

El medio de comunicación oral se realiza con los estudiantes a través de la atención en clases de cada uno de ellos, por parte de docentes y directivas docentes; en las oficinas correspondientes a cada dependencia administrativa, en el horario escolar, esto atendiendo de manera respetuosa y cordial los requerimientos.

- **Escrito:** Este medio de comunicación se realiza de forma física a través de la agenda escolar, que es diligenciada día a día y revisada por los docentes, en los cursos pequeños. También se trabaja el envío de información a los padres de familia por medio de

comunicados escritos, en donde deben firmar un acuse de recibido, de igual manera se reciben comunicaciones de parte de los padres de familia y/o acudientes para otorgar permisos o informar situaciones.

En el presente manual de Convivencia se describen además los protocolos de comunicación a seguir en cada una las situaciones que se presenten, así como el flujograma de comunicación para que se orienten con la persona o dependencia, en caso de no ser atendido su requerimiento con la persona en primera instancia.

El colegio Teresiano cuenta con dos plataformas de comunicación escrita por medio virtual, éstas son:

- **Email:** Cuenta Institucional de GSUITE para educación, desde esta plataforma se comunican los administradores, docentes y directivos docentes con los padres de familia y viceversa, este directorio se encuentra disponible para información de los padres de familia y público por cursos en la página web del Colegio Teresiano de Bogotá www.teresianobogota.edu.co en el menú ACADÉMICO, útiles escolares y Directorio.
- **Mensajería:** En la Plataforma DIAMANTE ACADÉMICO que tiene ingreso tanto padres de familia, estudiantes y funcionarios, por medio de la página web de la Institución, pueden acceder al módulo de mensajería institucional y comunicarse los padres de familia con los docentes y/o directivos docentes, en comunicación bilateral, permitiendo el conocimiento de tareas, actividades y todo lo referente al proceso educativo.

Según el contexto

- **Interno:** En la Institución cuenta con carteleras internas de información con respecto a temas públicos y de interés para toda la comunidad educativa o en algunos casos poblaciones segmentadas (salas de docentes, administrativos, padres de familia), en distintos lugares de la institución. Así mismo posee plataformas virtuales que cuentan con usuarios y contraseñas para el ingreso de cada persona de la comunidad educativa, de tal manera que la información sea segura y personal.

Los estudiantes manejan un cuaderno o agenda escolar Institucional para la comunicación entre los actores presentes en el proceso de formación del estudiante.

- **Externo:** El Colegio Teresiano de Bogotá dispone al público en general de los siguientes elementos electrónicos en la web, con información útil para quienes deseen consultar las características como institución y/o del proceso formativo, además cuenta con formularios virtuales para la comunicación con diferentes dependencias de la Institución:
 - Página Web: www.teresianobogota.edu.co
 - Medios Telefónicos: Fijo: 2580265 - 2742283. Las extensiones de las dependencias pueden ser consultados en los directorios de cada curso, en la página web. Celular- WhatsApp: 3124334714
 - Redes sociales. Para dar a conocer actividades e información relevante al público:
 - Facebook: <https://www.facebook.com/TeresianoBogota/>
 - Twitter: <https://twitter.com/TeresianoBogota>
 - Youtube: <https://www.youtube.com/user/TERESIANOBOGOTAstj>
 - Instagram: teresianobogota
 - Correo electrónico: Cada dependencia cuenta con un correo electrónico institucional, pero para hacer consultas del público, atendemos los comentarios y mensajes de las redes sociales, así como nuestro correo: administradorweb@teresianobogotá.edu.co

Según el grado de participación:

- **Lateral:** El colegio Teresiano cuenta con medios de comunicación lateral como:
 - Circulares
 - Revista virtual Breaking News publicada en la página web de la Institución.
 - Mallas de desempeño con la planeación trimestral y sistema de evaluación del proceso académico por asignatura, publicada en la página de la Institución.
 - Manual de Convivencia, con la normatividad a seguir de cada uno de los miembros de la Institución.
 - Protocolos y flujograma de comunicación descritos en el Manual de Convivencia para cada situación que se presenta.
 - Directorios y listado de útiles escolares publicados en la página de la Institución.
 - Menú del servicio de comedor escolar, mensual, publicado en la página de la Institución.
 - Normatividad ley 1581 del 2012, con respecto al tratamiento de la información personal publicada en la web.
 - Reporte de inasistencias, excusas, retardos y permisos, a través de un formulario electrónico en la página de la Institución.

- Publicación de actividades y horarios a través del Calendario escolar, publicado en la página web de la Institución.
 - Formulario virtual a través de la página web para recepcionar hojas de vida.
 - Formulario virtual en la página web para inscripciones del servicio de comedor.
 - Formulario virtual en la página web para inscripciones a servicio de actividades extracurriculares.
 - Manual del servicio de transporte y servicio de alimentación, publicado en la página web de la Institución.
 - Publicación de tareas y actividades por medio del cronograma escolar de Diamante Académico.
 - Publicación de horarios y docentes responsables por medio de la plataforma DIAMANTE ACADÉMICO.
 - Información estado financiero y descarga de recibos de pagos de compromisos pecuniarios por medio de la plataforma DIAMANTE ACADÉMICO.
 - Descargue de certificación tributaria anual por medio de la plataforma DIAMANTE ACADÉMICO.
 - Carteleras, notas escritas, tablón de anuncios.
 - Descarga y consulta del boletín académico por trimestres en la plataforma DIAMANTE ACADÉMICO.
 - Formularios virtuales de Evaluación y retroalimentación, enviados vía email, referente a los servicios otorgados por la Institución.
- **Recíproca:** Teniendo en cuenta que el Colegio Teresiano, adopta la estrategia de comunicación asertiva, los canales recíprocos son muy útiles en situaciones en las que el interlocutor se muestra asertivo y ambas partes tratan de llegar a un acuerdo. En contextos cotidianos son frecuentes las situaciones conflictivas donde los interlocutores ven enfrentadas sus posturas y que, de no resolverse de forma adecuada, dan lugar a la insatisfacción de las necesidades de ambas partes.

Por esta razón mediante el acuerdo viable se consigue un margen de maniobra entre los interlocutores, de manera que se pueda llegar a obtener una situación aceptable para las partes. Cada uno de ellos tendrá que ceder algo de su postura inicial, llegando a una intermedia. Así, entre "mi solución" y "tu solución" se tendría que llegar a "nuestra solución".

Cada persona de la Comunidad educativa del Colegio Teresiano de Bogotá demuestra al interlocutor que se le escucha y entiende, ofreciendo un compromiso aceptable para ambas partes, por tanto, se cuenta con medios de comunicación laterales como:

- Comunicación personal por medio de la atención física.
- Formulario virtual en la página web de solicitud de Información y comunicación para admisiones.
- Comentarios y mensajes de las redes sociales del Colegio Teresiano de Bogotá.
- Correos electrónicos institucionales remitidos a los correos personales de los padres de familia, proveedores, estudiantes y/o terceros (acudientes y/o responsables tributarios).
- Llamados de atención por escrito.
- Correos electrónicos institucionales remitidos a los correos institucionales entre funcionarios.
- Atención telefónica y mediante Whatsapp.
- Comunicaciones escritas mediante cartas y/o por la agenda o cuaderno Institucional.
- Comunicaciones escritas por medio de mensajería de Diamante Académico.
- Pago electrónico por medio de pasarelas de Pago.
- Actualización de los datos suministrados a la Institución por medio de la plataforma DIAMANTE ACADÉMICO.
- Página de radicación y atención a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs), en la página web de la Institución.

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

En la página web de la Institución se creó el espacio de PQRs, basados en la ley 1581 de 2012, para dar a conocer las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

Teniendo en cuenta que las quejas y reclamos deben tramitarse después de efectuar el debido proceso descrito en el Manual de Convivencia Capítulo X numeral 10.03 y publicado en la página web de la Institución.

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el Derecho de Petición así:

"Toda la persona tiene un derecho a presentar las solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o en particular, obtener la resolución".

Las PQRs, derivadas directamente del derecho de la petición que se ha publicado previamente, son las herramientas que ofrecen una entidad en toda la ciudadanía, en el ejercicio de su servicio al cliente para recibir, conocer y responder las inquietudes, solicitudes, reclamos, quejas, en torno a los programas, actividades, proyectos de la misma entidad.

Petición: Solicitud de carácter verbal o escrito, se publicará en una entidad para el uso y / o acceso a la documentación y la información para el mandato constitucional o para la ley. Además, a través de la petición se pueden realizar consultas en la Entidad sobre las actividades que hacen parte de su objeto, actividades y funciones, es decir, relacionados con temas y carga de la Entidad y que se encuentra dentro del marco de su competencia. Por último se pueden presentar sugerencias, igualmente de manera verbal o escrita para el mejoramiento de los servicios por la Entidad.

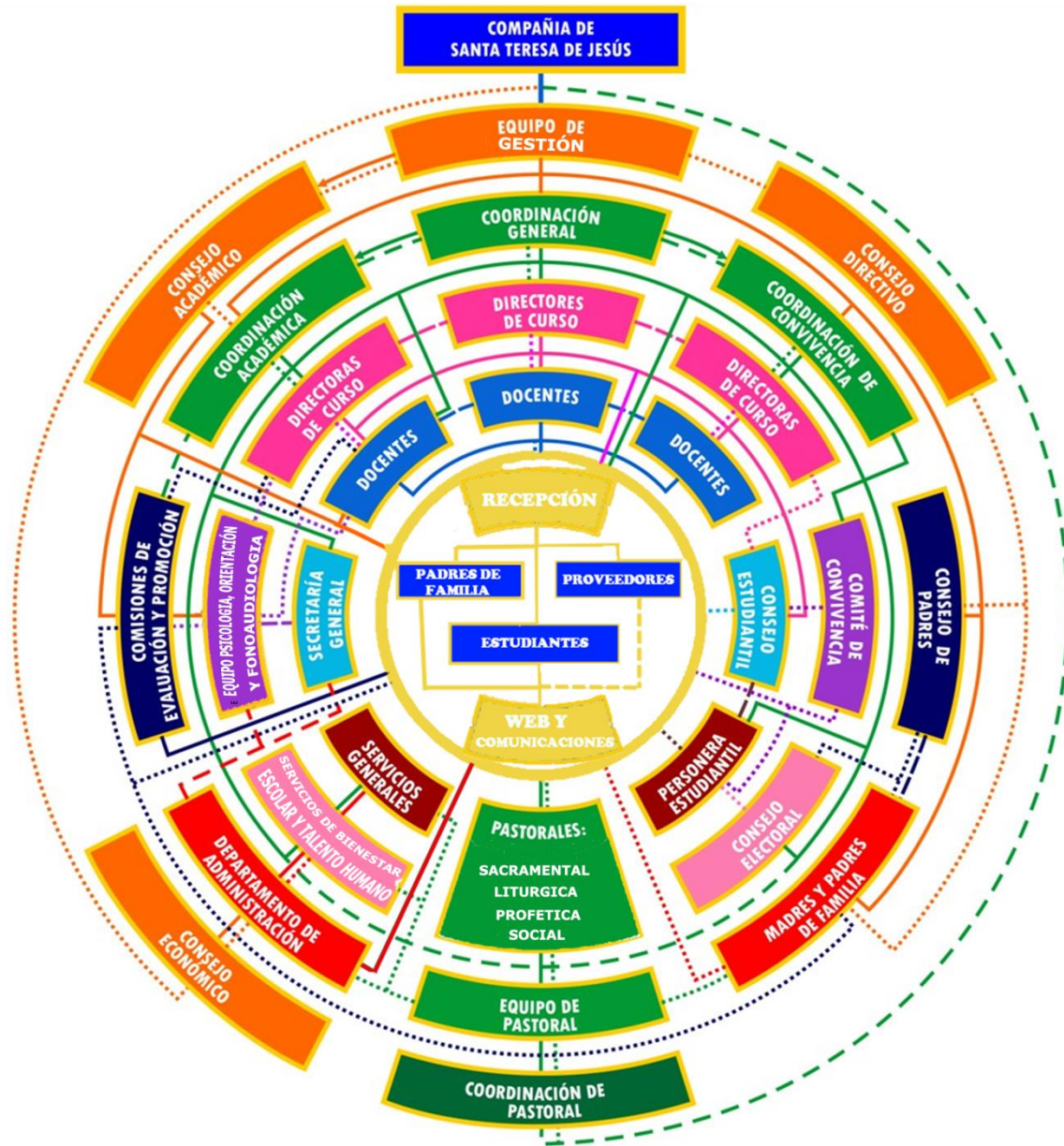
Términos para contestar una petición es por regla general, quince (15) días contados en el día hábil siguiente a su recepción.

- Cuando la petición es acerca de la información : diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción
- Cuando la petición es una consulta: treinta (30) días a partir del día siguiente hábil a su recepción.

Queja: Puesta en marcha del conocimiento verbal o de una inconformidad respecto de la actuación o la conducta de un funcionario. El término a contestar una queja es quince (15) días contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Reclamo: Puesta en conocimiento de la manera verbal o escrito de una inconformidad de un usuario relaciones con una persona que no está prestada o prestada una deficiencia de un servicio desplegado por una Entidad, el término para una respuesta es quince (15) días contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

FLUJOGRAMA DE COMUNICACIÓN COLEGIO TERESIANO BOGOTÁ



CONVENCIONES:

- Relación de Máxima Responsabilidad
- — — Relación de coordinación y Apoyo
- Relación de Gestión Directiva
- Relación de Asesoría y Orientación