 <p>Institución Educativa Merceditas Gómez Martínez “Progresar para Servir”</p>	GESTION CALIDAD	Código:
		Versión:
	PAN DE COMUNICACIÓN	2019
		Página:

INSTITUCION EDUCATIVA MERCEDITAS GOMEZ MARTINEZ

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL CENTRO EDUCATIVO

MEDELLIN

2019

## INDICE

1. JUSTIFICACION
2. OBJETIVOS
3. PUBLICOS
4. CANALES
5. CONTENIDOS, TONO, LINEAL EDITORIAL
6. ACCIONES
7. CRONOGRAMA
8. GESTORES Y RESPONSABLES
9. RECURSOS
10. EVALUACION Y REVISION
11. ANEXOS

### **1. JUSTIFICACION**

La comunicación un acto de suma importancia en todos los ámbitos de la vida, por tanto el ámbito de la educación no se puede quedar fuera de este, es por lo anterior que si la comunicación es un acto social la escuela y el centro educativo deben fomentar dicho acto social y como institución se debe tener un plan de comunicación de manera interna y expandirlo a nivel externo, para ofrecer una imagen al exterior, donde se pueda comunicar a todos los entes educativos, padres de familia, estudiantes, docentes y directivos.

### **2. OBJETIVOS**

- Dar a conocer la institución, su filosofía, su modelo pedagógico y su trayectoria.
- Dar a conocer las actividades de la institución educativa.
- Desarrollar una identidad digital del centro educativo.
- Mejorar las estrategias metodológicas utilizadas por el centro.
- Conectar y cohesionar a los miembros de la comunidad educativa.

- Mantener a toda la comunidad educativa en un espacio de comunicación y dialogo.
- Establecer vías de comunicación más dinámicas y participativas a través de la incorporación de las redes sociales como estrategias de comunicación.
- Mejorar la imagen y la reputación de la institución educativa, tanto en el interior como en el exterior.
- Estar cercanos a la realidad social y al entorno sociocultural de la institución educativa.

### **3. PUBLICOS**

Los principales agentes implicados en el plan de comunicación son los estudiantes, sus familias, profesores y demás miembros de la comunidad educativa.

#### **DOCENTE**

Mejorar el entorno profesional de aprendizaje a partir de la comunicación escrita.

Facilitar la colaboración de proyectos interdisciplinarios.

Desarrollar una identidad digital de cada uno de los docentes, acorde con las directrices de la institución.

Desarrollar la competencia digital de los docentes.

#### **PERSONAL NO DOCENTE**

El personal que interviene y colabora, pero no es docente, aseo, limpieza, transporte, comedor, entre otros.

Los antiguos y futuros estudiantes.

Los antiguos y futuros padres y madres de familia.

Otros centros educativos del municipio.

## 4. CANALES DE COMUNICACIÓN

### CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Información a padres de familia:
  - Inicia la implementación del cuaderno comunicador en el 2017 segundo semestre.
  - Página Web institucional. <http://www.iemerceditasgomezm.edu.co/> Correo institucional: [directiva.rectoria@iemerceditasgomezm.edu.co](mailto:directiva.rectoria@iemerceditasgomezm.edu.co).
  - Cartelera en la portería 1 y 2 entrada y salida de estudiantes y comunidad en general.
  - Circulares y comunicados.
- Otros medios de comunicación
  - Para los docentes el correo interno [iemerceditasgomezm.edu.co](mailto:iemerceditasgomezm.edu.co), correos institucionales con 5 Teras de capacidad para compartir información y documentar procesos en línea
  - Cartelera en la sala de profes
  - Implementación de herramientas informáticas en el proceso de gestión de calidad:
  - Solicitud a G-suite cuenta de dominio institucional, A través de Gmail.
  - Creación de correos institucionales para docentes directivos y auxiliares administrativos
  - Creación de drive institucional a partir del correo institucional para compartir información.
  - Coordinadores por gestiones convivencia académica y de calidad.

Los canales que se utilizaran en la institución educativa pueden variar dependiendo de la información o contenidos que se quieran transmitir y del público destinado serán los siguientes.

- **Página web del centro.** Para proporcionar la información de carácter oficial que se dirige a los miembros de la comunidad educativa como a cualquier otra persona del entorno general de la institución.
  - Página Web institucional. <http://www.iemerceditasgomezm.edu.co/> Correo institucional: [directiva.rectoria@iemerceditasgomezm.edu.co](mailto:directiva.rectoria@iemerceditasgomezm.edu.co)
  - Página WEB y sistemas de matrículas.
  - YouTube

## ➤ **Redes sociales**

Facebook, Twitter

**Canal en youtube** para publicar videos de la institución.

**Dropbox/Google Drive.** Herramientas básicas para trabajar en la nube compartiendo carpetas con apuntes, elaboración de ejercicios individuales y grupos etc.

**Correo electrónico institucional.** Para cuando la comunicación tenga un carácter más personal y privado dentro de la institución.

**Whatsapp:** enviar y compartir información.

## **5. CONTENIDOS, TONO, LINEA EDITORIAL**

Los contenidos para compartir en el plan de comunicación brindarán información de la vida cotidiana y educativa de la institución para lo cual se contarán con diferentes tipos de canales.

**La página web del centro.** Proporciona información pública y oficial de nuestra institución

Finalidades educativas, modelos pedagógicos y oferta educativa.

Legislación y normas de convivencia de la institución

Servicios ofertados, de orientación, extraescolares, escuelas de padres entre otras.

Organigrama del centro.

Programaciones didácticas

Proyectos del centro: TIC, bilingüe, biblioteca, planes de educación

Información académica: calendario escolar, horarios, tutorías, fechas, de evaluaciones y entrega de notas, etc

Enlaces con plataformas

Enlace a redes sociales Facebook, Twitter

Enlaces a Blogs

**Correo electrónico institucional:** compartir información con los docentes, la agenda institucional semanal, documentos compartidos en drive.

Creación de la agenda institucional

- Inicio julio 04 de 2017
- Reunión semanal del equipo directivo (miércoles o jueves)

- Ubicación de la agenda en la página web institucional, cartelera estudiantil-institucional-sala de profes, coordinación convivencia y académica, porterías y rectoría.
- Se entrega física a los docentes que lo requieren.

**Whatsapp:** grupos de docentes para compartir información.

**Circulares, comunicados:** tanto a docentes, como a estudiantes y padres de familia, para las citaciones, escuelas de padres, direcciones de grupos.

**Buzón de sugerencia:** abierto al público, para que exprese sus ideas, en varios puntos de la institución visiblemente.

- Buzones de Sugerencia en cada una de las sedes con control periódico de los mensajes.

### ¿Cómo se hará la promoción y divulgación a la comunidad educativa del buzón de sugerencias?

Reunión de profesores

Dirección de grupo

Reunión da padres de familia

Reunión de entrega de informes a padres o acudientes.

Carteleras

Página web de la Institución

Se sistematizará mediante el siguiente formato para registrar de forma rápida los diferentes tipos de sugerencias, reclamos, quejas o reconocimientos (Ver tabla):

Antes de iniciar este procedimiento se debe seguir el conducto regular establecido por la institución en el manual (**colocar donde**)

ITEMS	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPÓNSABLE	CONTROL PREVENTIVO
1	Recepción de quejas sugerencias y reconocimientos.	Coordinador de calidad.	Atención a la queja reclamo o petición en el formato
2	Evaluar y analizar la solicitud en este	Coordinador de calidad	Atención a la queja, sugerencia

	determina si la solicitud es de queja, sugerencia o reconocimiento y se establece la dependencia a quien va dirigida		o reconocimiento en el formato .
3.	Reenvió de la solicitud Se reenvía la solicitud al líder de proceso para su revisión.	Coordinador de calidad	Formato
4.	Atender la solicitud. El líder de proceso o estamento Institucional con su equipo de trabajo atiende la solicitud para su revisión.	Responsable del proceso y equipo de trabajo.	Formato
5.	Determinar el tratamiento para la QSR	Responsable del proceso o estamento Institucional. /Coordinador de calidad	Toma acciones preventivas correctivas y de mejora
6.	Ejecutar el tratamiento del QSR Ejecutar la acción tomada para dar cumplimiento al QSR de acuerdo al Procedimiento para la toma tomada acciones correctivas y preventivas	Coordinador de calidad	Toma acciones preventivas correctivas
7.	Informar al cliente sobre la acción tomada. Informar que se está dando tratamiento o que quedo resuelta su QSR, los líderes del proceso dan respuesta vía e-mail, comunicación, escrita carteleras en todo	Coordinador de calidad	Correo electrónico, comunicación escrita, llamada telefónica.

	caso que quede evidencia del proceso que así lo requiera.		
8.	Cerrar el QSR Después de haber dado respuesta al QSR. Se cierra la acción y se diligencia el formato.	Coordinador de calidad	Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora
9.	Informe periódico al comité de calidad sobre las QSR atendidas.	Coordinador de calidad	Actas de comité de calidad.

**Carteleras internas:** donde se comunica las novedades de la semana y además se trabajan algunos temas de interés, expuesta públicamente para docentes, estudiantes y padres de familia.

#### Carteleras

- Estudiantil
- Institucional
- Proyectos
- Informativa
- Sala de profes
- Biblioteca
- Jornadas complementarias
- Porterías

## 6. ACCIONES

La puesta en marcha de este plan de comunicación tiene que ver con su gestión, por ello, es necesario resaltar las acciones de organización y gestión.

### ACTUACIONES PARA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN

- Elaboración y seguimiento del mismo.
- Seleccionar los gestores y agentes responsables.
- Selección y adquisición de los equipos necesarios para la puesta en marcha del plan, recepción, inventario y un espacio para el cuidado y mantenimiento de estos equipos.
- Informar las familias, estudiantes, lo docentes sobre los recursos y los protocolos para el manejo de estos



- Elaborar manual para el uso de los servicios.
- Capacitar el personal de la institución para el manejo de dichas redes y de la tecnología.

## **CONTROL DEL PLAN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS, APLICACIONES Y RECURSOS**

- Supervisión de los recursos y mantenimiento.
- Actualización de softwares y aplicaciones.
- Revisión de contenidos y normas de aplicación
- Formación e información a los usuarios sobre los cambios y actualizaciones
- Reuniones de coordinación y seguimiento del plan

## **7. CRONOGRAMA**

**Responsables:** equipo de gestión de calidad, encargado de informática y directivos y coordinadores.

**Actividades:** semanalmente se está enviando la agenda institucional de las actividades de la semana, en la página se está informando las actividades de periodo y continuamente se le envía circulares a los docentes y comunicados en el cuaderno comunicador a los padres de familia.

Las actividades varían de acuerdo a lo estipulado en el cronograma institucional y a los comunicados de secretaria de educación.

## **8. GESTORES Y RESPONSABLES**

Para que todo funcione bien en el plan y que todo se pueda llevar a cabo, proponemos los siguientes responsables cuyas principales funciones serán:

### **RESPONSABLE DE LA TECNOLOGIA:**

Será el encargado del mantenimiento de la sala y los equipos que se utilizaran para que el plan se lleve a cabo, también se encargara de la actualización del software y de las aplicaciones. Además se encargara de facilitar el correo y las páginas a los usuarios, también supervisara los perfiles en las redes y la presencia de la institución en la redes sociales.

## **COORDINADOR:**

Será el encargado de supervisar el plan, de pasar información a todos los agentes que intervienen.

Realizar el seguimiento del plan

Además, supervisara a diario a diario la página y sus blogs

## **COMISION DEL PLAN**

Sera la comisión de representantes del plan en la que estarán incluidos el responsable y el coordinador, el formador, el equipo directivo de la institución, además del representante de los padres de familia, estudiantes y docentes, los cuales serán elegidos y se reunirán para llevar un seguimiento al plan.

## **CORRECTOR DE TEXTOS**

Será el encargado de revisar la escritura, ortografía entre otros de los contenidos que se comparten, los cuales pueden los docentes del área de lenguaje.

## **FORMADOR**

Sera el docente encargado de facilitar la formación necesaria a los usuarios, dependiendo de las necesidades que se presenta a través de proceso.

## **9. RECURSOS**

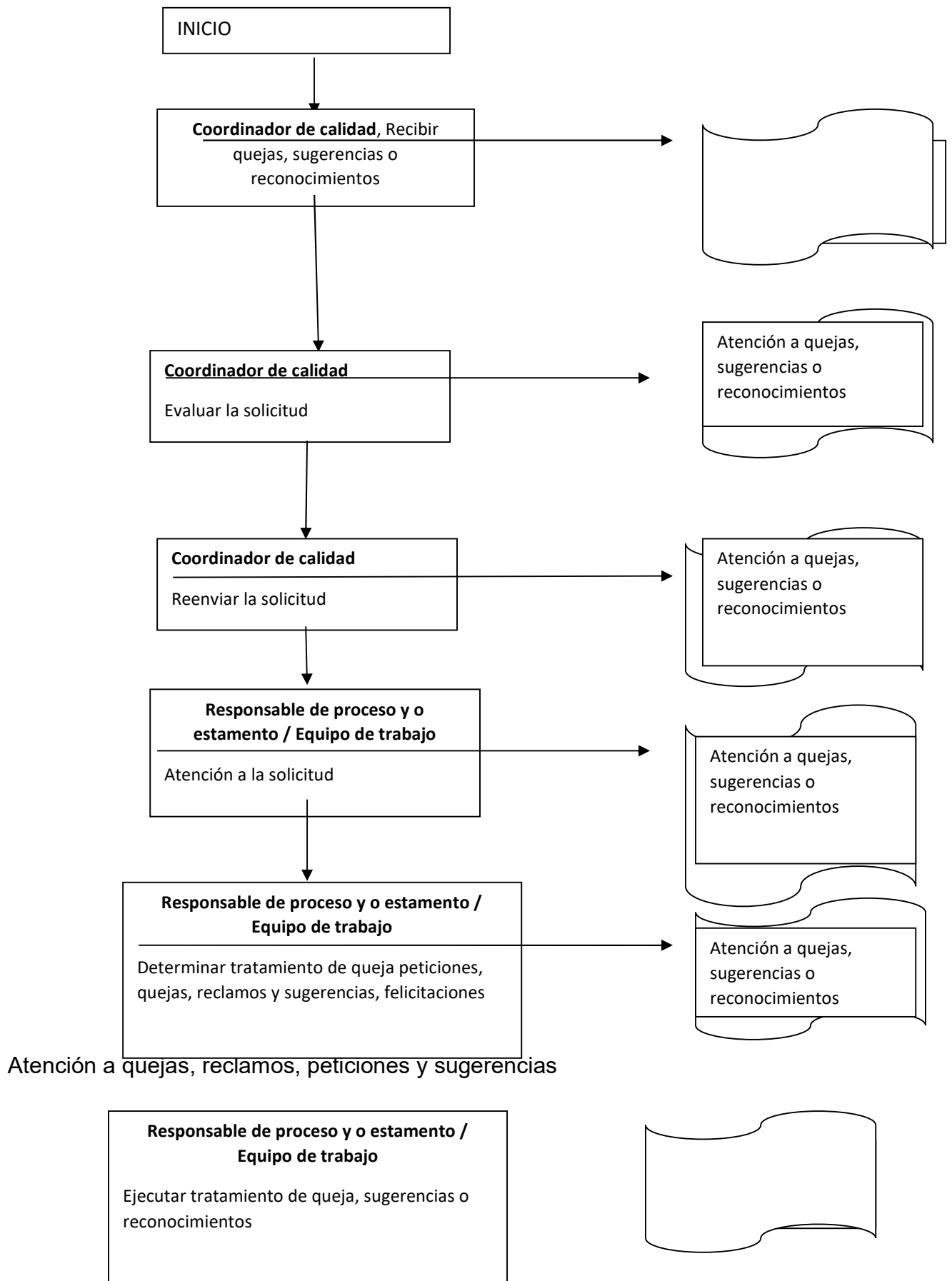
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>RECURSOS ESPACIOS Y LUGARES</b>	<b>OTROS RECURSOS</b>
Equipos informáticos	Aulas de ordenadores	Capacitadores
Dispositivos móviles Tablets, PDA etc.	Aula de informática	Cursos de formación específicos
Softwares y aplicaciones	Biblioteca de la institución	Material fotográfico
Router, wifi y conexión a internet	Salas de profesores	Centros de formación
Pizarras digitales PDI	Aulas con PDI	Autorización para publicar contenido de los menores
Material audiovisual especifico	Aulas polivalentes de la institución	Material fotográfico

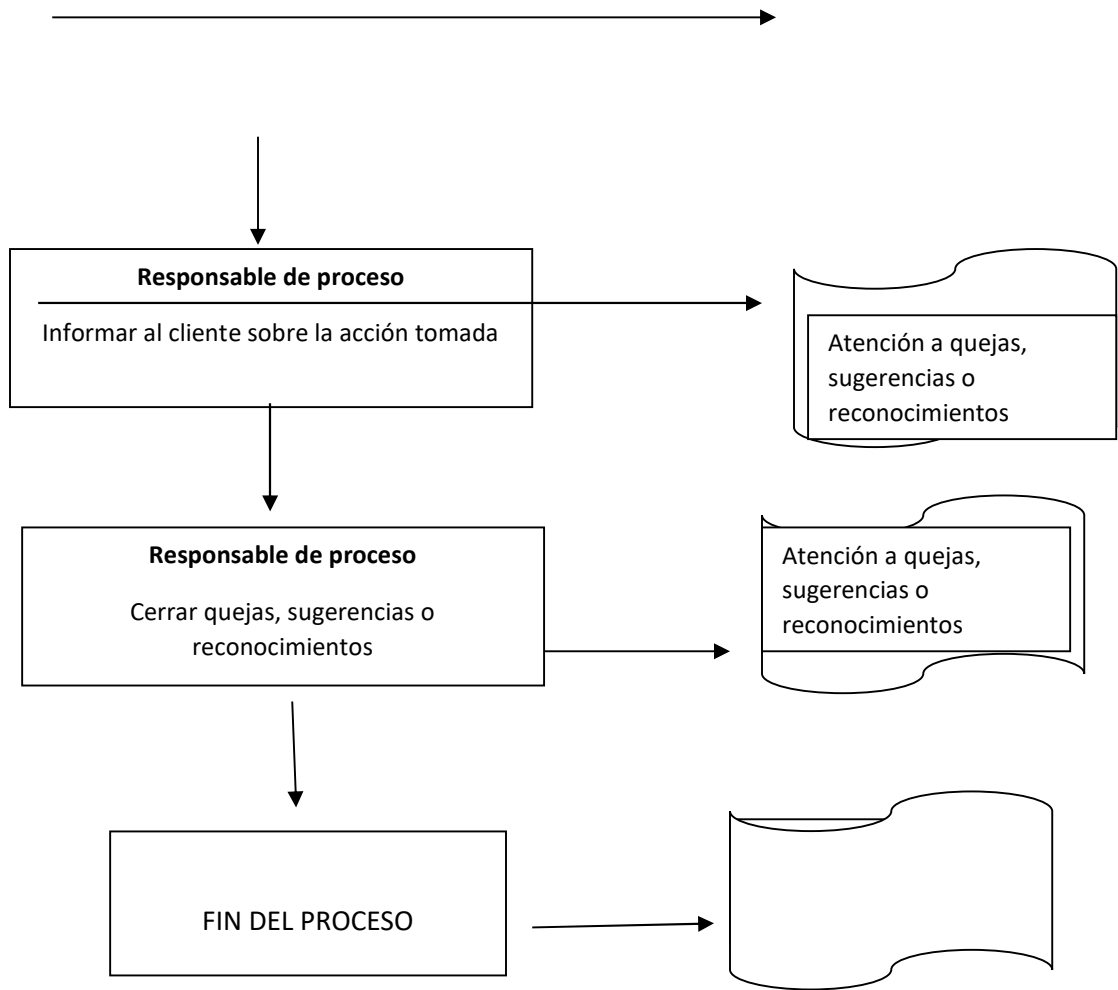
## **10 EVALUACION Y REVISION**

Continuamente se debe estar revisando que la información sea oportuna y esté disponible en todos los medios, para que toda la comunidad educativa esté informada de las eventualidades.

## **11.ANEXOS**

## PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS O RECONOCIMIENTOS







**INSTITUCION EDUCATIVA MERCEDITAS GOMEZ  
MARTINEZ**

PEL for

CONSECUTIVO

FELICITACION \_\_\_\_\_ QUEJA \_\_\_\_\_  
SUGERENCIA \_\_\_\_\_

Elaborado:

Versión 1

FECHA

DD

MM

AA

Para: \_\_\_\_\_


Texto Breve:

**INFORMACIÓN DE CONTACTO.**

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Con el fin de tener un medio de comunicación directo con la comunidad educativa, la Institución ha instalado en la portería respectiva de cada sede, un buzón para el depósito de las Felicitaciones, Quejas y Sugerencias (F.Q.S).

	<b>INSTITUCION EDUCATIVA MERCEDITAS GOMEZ MARTINEZ</b>	<b>PEI.</b>
	<b>INSTRUCTIVO PARA LA EJECUCIÓN Y USO DE LAS Felicitaciones, Quejas y Sugerencias. (F.Q.S)</b>	<b>Versión</b>
		<b>Fecha .</b>

**Todos los miembros de la comunidad educativa pueden hacer uso las F.Q.S, siguiendo estos pasos:**

1. Solicitar formato Felicitación, Queja y Sugerencia, PEI. formato en la portería.
2. Diligenciar el formato de manera clara, legible y completa.
3. Depositar el formato en el buzón.

**El Coordinador de Jornada y /o sede continúa el proceso con los siguientes pasos:**

4. Recoger los formatos de F.Q.S del buzón, los viernes a primera hora, en cada jornada,
5. Leer la F.Q S y clasificarla en el formato PEI. formato. Asignar y entregar al proceso encargado para dar respuesta a la F.Q.S.
6. Realizar seguimiento a las respuestas brindadas dentro del tiempo definido (siete días calendario) para las mismas.
7. Recibir las respuestas que entrega cada proceso y enviarlas a sus destinatarios o publicarlas en cartelera designada para ello.
8. Enviar los formatos de F.Q.S debidamente organizados en su consecutivo al líder de calidad con el control hecho en el formato PEI.for.08.

**El líder de calidad continúa el proceso con los siguientes pasos:**

9. Sistematizar y consolidar la información de las F.Q.S en la planilla digital del formato PEI. formato
10. Archivar los soportes físicos en una carpeta de coordinación pedagógica los formatos de F.Q.S recibidos durante el año lectivo.
11. Archivar los soportes físicos en una carpeta de coordinación pedagógica los formatos de sistematización de la información de las F.Q.S. recibidos durante el año lectivo.
12. Presentarlos cada dos meses en la reunión periódica del comité de calidad para proceder al análisis estadístico.

**Nota:** El formato tendrá un consecutivo numérico, que será asignado por el coordinador de cada sede según las siguientes directrices de codificación así:

**SC** que corresponde a la sede a la cual pertenece.

**000** que corresponde al número consecutivo entre 000 y 999. Este número consecutivo será vigente para el año en curso y se reiniciará al iniciar un nuevo año escolar.

- SC00 (Sede Central)
- SJM01 (Sede Juan Manuel)
- SNS02 (Sede Nuestra Señora)
- SEP03 (Sede Eterna Primavera)