



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ IGNACIO LÓPEZ



### MANUAL DE COMUNICACIÓN IEJIL

2020



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. RESPONSABLE .....	2
3. DESARROLLO .....	2
3.1 Matriz de Comunicación IEJIL .....	2
4. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA .....	3
4.1 Mecanismos de Comunicación Externa .....	3
4.2 Mecanismo de Comunicación Interna .....	3
5. GESTIÓN DOCUMENTAL .....	4



INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
JOSE IGNACIO LOPEZ  
MANUAL DE COMUNICACIÓN

Código: MAN-GD-003

Versión: 0

Fecha: 26-03-2019

Página 3 de 4

## 1. OBJETIVO MANUAL

- El presente manual define las directrices generales para la adecuada comunicación en la Institución educativa José Ignacio López, que para efectos del presente manual la denominaremos la IEJIL.
- Presentar los lineamientos definidos para la comunicación en la institución educativa
- Reglamentar el uso de herramienta de comunicación atendiendo a la pandemia Covi- 19
- Mejorar la gestión interna de la institución y del personal mediante la virtualidad, para aumentar el sentido de pertenencia e integración a la institución.

## 2. RESPONSABLE

**El Rector:** Es el directo responsable de hacer cumplir las directrices establecidas en este manual, pero podrá apoyarse con los líderes del proceso de Gestión de calidad y docentes y demás miembro de la comunidad educativa en la delegación de algunas funciones o actividades.

## 3. DESARROLLO

Teniendo en cuenta que en la Institución principalmente se generan dos tipos de comunicación: La oral y La escrita, se creó la siguiente Matriz de comunicación en la cual se relaciona el tipo de información que se quiere comunicar el emisor, el medio, los destinatarios y la frecuencia.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
JOSE IGNACIO LOPEZ

MANUAL DE COMUNICACIÓN

Código: MAN-GD-003


Versión: 0

Fecha: 26-03-2019

Página 4 de 4

**Matriz de Comunicación IEJIL**

Qué comunicar	Quién comunica	Como comunicar	A quién comunicar	Cuándo comunicar	Registro
Directrices del SGC	Rector  Líderes de SGC	Reuniones, resoluciones, procedimientos, instructivos	Comunidad educativa	Según Necesidades de información.	Resoluciones, procedimiento, instructivos actas, email, wasap
Horizonte institucional	Rector	Reuniones, Publicaciones	Comunidad Educativa	En reunión de padres de familia, durante el año escolar	Cartelera, actas, email, wasap
Organigrama	Rector	publicaciones	Comunidad Educativa	Cada modificación	Cartelera, P.E.I,
Directrices para la gestión de cada Proceso	Rector	Reuniones	Líderes de proceso	Según programación	Actas, Circulares, oficios, email, wasap
Capacitación	Responsable de la capacitación	Reuniones de capacitaciones	Directivos. Docentes, administrativos, estudiantes	Según necesidades de formación.	Actas de capacitación, email, wasap
Directrices de Rectoría	Rector	Oficios, reuniones.	Directivos. Docentes, administrativos, estudiantes	Según el tipo de actividad	Acta, resoluciones, Circulares, email, wasap. entre otros.
Misión, Visión, política de calidad, objetivos de calidad.	Coordinador de calidad	Reuniones generales, publicaciones	Directivos. Docentes, administrativos, estudiantes.	Según de necesidad de información	Publicación en cartelera, reuniones, email, wasap

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ  MANUAL DE COMUNICACIÓN	Código: MAN-GD-003
		Versión: 0
		Fecha: 26-03-2019
		Página 5 de 4

#### 4. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

##### Mecanismos de Comunicación Externa

Se considera comunicación externa, aquella que tiene como principal objetivo llegar a los clientes externos de la institución.

La institución educativa José Ignacio López, ha identificado como principales mecanismos de comunicación externa con sus clientes los siguientes:

- **Página Web:** La IEJIL tiene una página en Internet donde personas naturales o jurídicas de todo el mundo pueden conocer información institucional de la misma, así como contactarse con la entidad: **[www.iejoseignaciolopez.edu.co](http://www.iejoseignaciolopez.edu.co)**
- Usuarios externos:
  - Entidades publicas
  - Empresas privadas
  - Instituciones de educación superior
  - Instituciones educativas
  - Instituciones no gubernamentales
- **Correo electrónico:** **[rector1429@sincelejoaprende.edu.co](mailto:rector1429@sincelejoaprende.edu.co)**
- **Oficio:** Es el nombre del comunicado externo o carta cuyo contenido debe tener la referencia o tema a tratar y un consecutivo o número de radicación, respetando el instructivo para elaboración de cartas.
- **Conmutador:** A través del conmutador los clientes externos o colaboradores de la IEJIL se comunican con el Rector, Coordinadores, docentes, directores de Grupo, y demás trabajadores que laboran en la IEJIL. A diferencia de los anteriores, este medio se puede utilizar en doble vía: para ingresar y sacar información.
- **Whatsapp:** es una aplicación de mensajería instantánea para teléfono intereses en la que se envía y recibe mensajes
- **Boletín virtual:** Enviado a correos electrónicos de personas naturales o jurídicas considerados como clientes externos de la IEJIL.



- **Herramientas de comunicación de apoyo:** Son considerados las camisetas, gorras, bolsos, cuadernos, libretas, lapiceros, vasos, pocillos, carnet y demás elementos que tienen impreso el logo de la IEJIL, distribuidos entre clientes externos con el propósito de recordación y/o visibilización de la imagen corporativa, botones,
- **Mecanismos de Participación Social:** Son espacios y herramientas desarrolladas por la IEJIL, en la cual los clientes externos pueden informarse, opinar y proponer acciones para mejorar.

### **Mecanismo de Comunicación Interna**

Se denomina comunicación interna, aquello que afecta de manera directa al cliente, es decir al trabajador y publico internos de la institución educativa. Puede definirse como todo acto de información útil para el desarrollo y metas establecidas por la institución dentro su proyecto educativo institucional

Los usuarios internos son:

- Estudiantes
- Docentes
- Personal administrativo
- Egresados

### **Herramientas de la comunicación interna**

Para lograr una comunicación entre los administrativos docentes y estudiantes, es importantes contar con herramientas que se ajusten con las características de las ocupaciones, intereses y necesidades de los colaboradores de la institución.

La institución educativa José Ignacio López, ha identificado como principales mecanismos de comunicación interna con sus clientes los siguientes

- **Cartelera:** Medio visual de lectura colectiva dirigido divulgar información de interés masivo. Se usa principalmente para divulgar información
- **Intranet:** Red de datos de la IEJIL
- **Reuniones:** De comunidad estudiantil, de Padres de Familia, de Directivos, de Docentes, De administrativos, de los diferentes órganos del gobierno escolar son en la IEJIL espacios para deliberar sobre el funcionamiento de la institución; para compartir eventos de tipo recreativo,



INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
JOSE IGNACIO LOPEZ

MANUAL DE COMUNICACIÓN

Código: MAN-GD-003


Versión: 0

Fecha: 26-03-2019

Página 7 de 4

de homenaje, deportivo, cultural, científico, pedagógico entre otros..


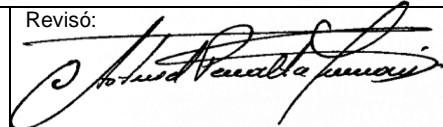

- **Comunicados Internos:** Se utiliza, como su nombre lo indica, cuando internamente se requiere difundir alguna información de interés general o particular y/o cuando se requiere satisfacer una necesidad de información.
- **Cartelera institucional:** ubicadas dentro de cada una de las tres sedes para mantener informado al personal vinculado a la IEJIL sobre las actividades pasadas, presentes y futuras de la misma, es decir, su objetivo es ser un medio informativo interno.
- **Correo electrónico:** El correo electrónico es un sistema mediante el cual los empleados de la institución José Ignacio López pueden comunicarse entre sí y a través de mensaje por escrito.
- **Memorandos:** Es una comunicación escrita de carácter interno. Debe elaborarse en papel bond tamaño carta espacio sencillo, el cual se emplea para transmitir información, dar pautas y aclaraciones, solicitudes y aclaraciones entre otras.
- **Circulares:** Es una comunicación escrita, que tiene como clave enviar un mensaje institucional.
- **Extensiones Telefónicas:** Cada una de las áreas o dependencias, tiene una extensión telefónica, que facilita la comunicación al interior de la entidad.
- Tanto la comunicación interna como la externa se efectúan considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la IEJIL.
- **Buzón de Sugerencia:** Es un medio que utilizan tanto los clientes internos como externos para realizar quejas, reclamos, reconocimientos o sugerencias.

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ</b>  <b>MANUAL DE COMUNICACIÓN</b>	Código: MAN-GD-003
		Versión: 0
		Fecha: 26-03-2019
		Página <b>8</b> de <b>4</b>

## 5. GESTIÓN DOCUMENTAL

Este manual debe aparecer en los archivos del Líder de procesos.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
0	31-07-2012	Versión Inicial
1	26-03-2019	Actualización por cambio en la versión de la norma y nombre de quien elaboró y aprobó.

Elaboró:  Firma:	Revisó:  Firma:	Aprobó:  Firma:
Nombre: Yolanda Flórez Duran	Nombre: Astrid Peralta Tuiran	Nombre: Yolanda Flórez Duran
Cargo: Rectora	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Rectora
Fecha: 26-03-2020	Fecha: 26-03-2020	Fecha: 26-03-2020





**AULA VIRTUAL**

**Familias Joseignacistas conectadas**

**Sept 18/20**

Si necesitas información sobre matrículas u otra inquietud tenemos el gusto de atenderte hoy de 8 a 12 AM y de 2 a 6 PM

**ATENCIÓN**

IEJIL  
SALA VIRTUAL ABIERTA

La estrategia Aula abierta todo un éxito en la comunidad educativa Joseignacista