



Colegio de **LA PRESENTACIÓN**

B u c a r a m a n g a

Desde 1891

INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

OBJETIVO:

El presente instructivo tiene por objetivo establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna en la institución, así como regular y asegurar la comunicación externa entre la institución y el público en general.

ALCANCE:

El instructivo de comunicación interna y externa es de aplicación a toda la institución, desde la fecha de emisión del mismo. Busca informar y comunicar a todos nuestros usuarios las novedades, circulares, reuniones e informaciones de carácter general que el colegio expide. Atender y responder a las solicitudes de la comunidad educativa.

INTRODUCCIÓN

La comunicación siempre ha existido porque es la que permite que se entablen relaciones entre los individuos.

Las organizaciones tienen como punto en común la comunicación. Hay muchos tipos de comunicación, pero la que nos interesa es aquella que permite promocionar la imagen, el carisma de la organización y ayudar al funcionamiento; así como la que permite dar a conocer a los individuos que hacen parte de la organización qué es lo que se está haciendo y que está pasando.

La comunicación organizacional como el intercambio planificado de mensajes dentro y fuera de la organización, abarca todas las técnicas que forman parte del proceso de comunicación. Nos encontramos con técnicas diversas, relaciones públicas y publicidad de la información.

Existe una necesidad global de comunicarnos. El mercado conoce la oferta a través de los mensajes. En la actualidad se puede crear esa demanda, generando la necesidad a través de las distintas técnicas de las que dispone la organización.

📍 Calle 56 N° 33-38

Bucaramanga - Colombia

☎ Teléfonos:

6437253 - 6437254

🌐 www.colegiodelapresentacion.edu.co

Soy Presentación





Colegio de **LA PRESENTACIÓN**

B u c a r a m a n g a

Por tanto, no sólo se va a *Deber* necesitar comunicarse con el interior sino también con el exterior. Para esto hay que establecer una línea de comunicación con estos sectores, para informar y estar informados, para comunicar y estar comunicados. Habrá que establecer los grupos de contacto y los objetivos de comunicación hacia estos grupos.

Los grupos se dividen siguiendo este esquema:

HACIA EL INTERIOR DEL COLEGIO (COMUNICACIÓN INTERNA)

- Estudiantes
- Padres de familia
- Empleados
- Representantes
- Otros de la comunidad educativa

HACIA EL EXTERIOR DEL COLEGIO (COMUNICACIÓN EXTERNA)

- Comunicación al público
- Comunicación profesional y/o sector empresarial
- Comunicación con los posibles clientes
- Comunicación social (Medios de comunicación)

HACIA EL INTERIOR DE LA EMPRESA (COMUNICACIÓN INTERNA)

Es el intercambio planificado de mensajes en el seno de una empresa. Debe responder a un fin previamente planificado.

La dirección es también personal de la compañía, pero con unas condiciones; como es la que toma las decisiones tiene que tener relación no sólo con los Consejos de Rectoría sino también con el personal y el resto de coordinaciones del colegio. Esta comunicación tiene que ser bidireccional. Tener comunicación con los representantes de los estamentos también es indispensable porque es otra forma de conocer las situaciones del Colegio. También hay que tener una línea de comunicación permanente entre todas las oficinas.



Colegio de **LA PRESENTACIÓN**

B u c a r a m a n g a

Desde 1891

HACIA EL EXTERIOR DE LA EMPRESA (COMUNICACIÓN EXTERNA)

Es el intercambio planificado de mensajes entre la empresa y el mercado (todos los públicos externos). Su finalidad o función principal es transmitir la imagen corporativa, que es la imagen que el mercado va a recibir de la empresa.

La imagen real que la mayoría de los públicos tienen sobre una empresa se crea a través de los medios externos y comunicación interna. Hay que emitir y recibir información para saber qué opina el público, sugerencias, etc.

El proceso de comunicación organizacional utilizará todas las técnicas a su disposición para asegurar el buen funcionamiento de la comunicación empresarial interna y externa. Será el responsable de orientar para que los flujos de comunicación del Colegio se realicen de acuerdo a unos planes prefijados. Es el responsable de la imagen de la empresa dentro y fuera.

¿CÓMO CONSEGUIMOS EL OBJETIVO?

En la mayor parte de las empresas la variedad de soportes de comunicación interna es grandísima y la tendencia es a que aumenten más debido a las nuevas tecnologías. Intenta favorecer el diálogo social en la empresa. Es el cauce a través del cual los trabajadores se ponen en contacto con otros trabajadores, etc., hasta llegar a los directivos y otros miembros de la comunidad.

En la implantación de los elementos de comunicación interna, predomina el correo electrónico. Algunas empresas han decidido que ese correo electrónico se quede sólo en el interior de la empresa (Intranet), pero en el caso nuestro se ha hecho participe a todos los miembros de nuestra comunidad educativa.

Otras técnicas que tenemos en marcha en nuestro plan de comunicación son:

- Página web
- Correo electrónico corporativo
- Plataforma virtual
- Vídeo corporativo

📍 Calle 56 N° 33-38

📍 Bucaramanga - Colombia

📞 Teléfonos:

6437253 - 6437254

🌐 www.colegiodelapresentacion.edu.co

Soy Presentación





Colegio de **LA PRESENTACIÓN**

B u c a r a m a n g a

- Circuito cerrado de TV y/o ding dong
- Carteleras
- Teléfono de información
- Buzón de sugerencias
- Reuniones por grupos específicos

¿CÓMO SE HACE EFECTIVA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA?

Con el fin de dar mayor operatividad a nuestras comunicaciones, de asegurar que la información que se transmite llegue correctamente a sus destinatarios y de optimizar el uso del papel, se ha establecido un instructivo para su orientación; en este momento de la historia, en nuestra institución prevalecen las comunicaciones digitales y/o virtuales.

Comunicados de Rectoría:

Nuestra Rectora periódicamente emite circulares informativas, las cuales se anexan a la plantilla institucional diseñada para estas comunicaciones, luego se envían por correo electrónico y por la plataforma PRESENTACIÓN VIRTUAL a toda la comunidad educativa. Así mismo, en nuestra página web existe un banner con el consolidado de todos los comunicados de Rectoría generados en el año.

Comunicados Internos.

Son aquellos que se establecen cuando tanto emisor como receptor pertenecen a las coordinaciones, secciones o demás miembros de la comunidad educativa y cualquiera de ellos puede requerir este servicio, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Debe escribir la información y enviarla al correo contacto@colpresbga.edu.co, quien verificará que tiene el aval de coordinación o rectoría.
2. Con la autorización, la información se anexa a la plantilla institucional diseñada por comunicaciones.
3. El mensaje se enviará de acuerdo al destinatario, a través del correo o de la plataforma PRESENTACIÓN VIRTUAL.

📍 Calle 56 N° 33-38

📍 Bucaramanga - Colombia

📞 Teléfonos:

6437253 - 6437254

🌐 www.colegiodelapresentacion.edu.co

Soy Presentación





Colegio de **LA PRESENTACIÓN**

B u c a r a m a n g a

Desde 1891

Comunicados Externos:

Por exclusión, aquella que no sea interna. Va dirigida a la comunidad externa en general. Cualquier miembro de la Comunidad Educativa con previa autorización de Rectoría podrá enviar un comunicado externo:

1. Debe escribir la información y enviarla al correo contacto@colpresbga.edu.co, quien verificará que tiene el aval de coordinación o rectoría.
2. Con la autorización, la información se anexa a la plantilla institucional diseñada para comunicaciones.
3. El mensaje se enviará de acuerdo al destinatario a través del correo o al webmaster para la publicación en la página web institucional.

Atención a Solicitudes:

1. La institución cuenta con un correo electrónico para la recepción de solicitudes: contacto@colpresbga.edu.co
2. Una vez recibida, se direcciona al área encargada para tramitar la solicitud.
3. En el momento de tener la respuesta se envía a través del correo electrónico del usuario o se hace contacto telefónico.

Mantener una relación entre el individuo y la empresa para que el trabajador se implique y cumpla sus expectativas dentro de la empresa, de manera que asocie el éxito personal con el éxito del colegio. Si se aplica bien, el empleado se sentirá valorado y unido a la organización; además se le reconoce un lugar en el seno de la organización.

Videos corporativos:

1. La institución cuenta con un funcionario para la realización de videos promocionales.
2. Una vez recibida alguna solicitud, se autoriza y avala por la rectoría para su posterior producción.
3. El producto final se emite por el circuito cerrado de TV, en otras ocasiones se le envía al webmaster para la publicación en la página web institucional o finalmente se proyecta en reuniones y/o consejos.



Colegio de LA PRESENTACIÓN

B u c a r a m a n g a

Desde 1891

De conformidad con la Norma ISO 9001:2015 en su numeral 7.4. COMUNICACIÓN, el colegio de La Presentación de Bucaramanga ha establecido la siguiente matriz para la comunicación Interna y Externa.

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

¿QUÉ COMUNICAR?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	¿A QUIÉN COMUNICAR?	¿CÓMO COMUNICAR?	¿QUIÉN COMUNICA?
Horizonte institucional: misión, visión, política y objetivos de calidad	Permanentemente	Partes interesadas	Página web, agenda institucional, carteleras y folletos.	Equipo de Comunicaciones
Convocatorias a capacitaciones y/o reuniones.	Mínimo 3 días antes de la fecha de realización.	Directivos, Docentes, Personal Administrativo y/o Personal Operativo.	Correo electrónico, tarjetas o afiches impresos.	Rectoría o Coordinaciones.
Convocatorias a Consejos	Mínimo 3 días antes de la fecha de realización.	Integrantes de Consejos: Directivo, Académico, Calidad, Económico y/o de Padres	Correo electrónico, tarjetas, afiches impresos y/o llamadas telefónicas. .	Rectoría
Circulares de Rectoría	Cuando sea necesario.	Comunidad Educativa Presentación	Correo electrónico y publicación página web institucional.	Rectoría
Decisiones Rectorales, agradecimientos y/o felicitaciones.	Cuando sea necesario.	Comunidad Educativa Presentación	Correo electrónico y/o medio físico.	Rectoría
Invitaciones a eventos	Mínimo 5 días antes de la fecha de realización.	Comunidad Educativa Presentación	Correo electrónico, tarjetas, afiches impresos, llamadas telefónicas y/o publicación página web institucional.	Rectoría o Coordinaciones.
Material Promocional del Colegio	Cuando sea necesario.	Comunidad Educativa Presentación	Correo electrónico, tarjetas, afiches impresos y/o publicación página web institucional.	Rectoría o Coordinaciones.
Participación en eventos y/o logros de la comunidad educativa	Cuando sea necesario.	Comunidad Educativa Presentación	Publicación página web institucional.	Interesado y/o organizador del evento.
Mensajes formativos e informativos	Al inicio de la jornada, en cambios de clase o en momentos oportunos	Comunidad educativa	Utilizando el circuito cerrado de audio y TV	Rectoría o Coordinaciones.
Contenidos y notas de las actividades y eventos académicos	Permanentemente	Partes interesadas	Página web	Equipo de Comunicaciones



Colegio de
LA PRESENTACIÓN

B u c a r a m a n g a

Desde 1891

MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA

¿QUÉ COMUNICAR?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	¿A QUIÉN COMUNICAR?	¿CÓMO COMUNICAR?	¿QUIÉN COMUNICA?
Circulares de Rectoría.	Cuando sea necesario.	Comunidad Educativa Presentación.	Correo electrónico, medio físico y/o publicación página web institucional.	Comunicaciones/Rectoría
Decisiones Rectorales, agradecimientos y/o felicitaciones.	Cuando sea necesario.	Se enviará de acuerdo al destinatario: público, sector empresarial, posibles clientes y/o medios de comunicación.	Correo electrónico y/o medio físico.	Comunicaciones/Rectoría
Respuesta de correspondencia recibida.	Cuando sea necesario.	Se enviará de acuerdo al destinatario: público, sector empresarial, posibles clientes y/o medios de comunicación.	Correo electrónico y/o medio físico.	Comunicaciones/Rectoría
Invitaciones a eventos.	Cuando sea necesario.	Se enviará de acuerdo al destinatario.	Correo electrónico, medio físico y/o publicación página web institucional.	Comunicaciones/Rectoría
Participación en eventos y/o logros de la comunidad educativa	Cuando sea necesario.	Público en general.	Correo electrónico, publicación página web institucional.	Comunicaciones/Rectoría
Material Promocional del Colegio	Open House	Público en general.	Correo electrónico, medio físico y/o publicación página web institucional.	Comunicaciones/Rectoría