



MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA.

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA, en uso de sus facultades legales y estatutarias, y considerando:

- a) Que el Artículo 67 de la Constitución Política de Colombia establece la educación como un derecho fundamental y un servicio público con una función social, bajo la cual el Estado, la sociedad y la familia son corresponsables en el proceso formativo. Esta corresponsabilidad exige la existencia de canales de comunicación fluidos y permanentes que articulen los esfuerzos de cada estamento en beneficio del desarrollo integral de los estudiantes.
- b) Que la Ley 115 de 1994, o Ley General de Educación, en sus artículos 6 y 7, define la "Comunidad Educativa" como un cuerpo integrado por estudiantes, educadores, padres de familia o acudientes, egresados, directivos docentes y administradores escolares, y estipula su participación activa en la dirección, diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y en la buena marcha del establecimiento educativo. Esta participación solo puede ser efectiva si se fundamenta en una política de comunicación estructurada y transparente.
- c) Que la Ley 1620 de 2013, por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, mandata a las instituciones educativas a desarrollar estrategias, protocolos y rutas de atención que promuevan un ambiente de convivencia sano y seguro. Una política de comunicación clara es una herramienta indispensable para la prevención, atención y seguimiento de situaciones que afectan la convivencia, garantizando que todos los miembros de la comunidad conozcan los procedimientos y canales adecuados para reportar y gestionar conflictos.
- d) Que la Ley 2025 de 2020 establece la obligatoriedad de implementar las "Escuelas para Padres y Madres de Familia y Cuidadores" en todas las instituciones educativas, con un mínimo de tres encuentros anuales. Esta normativa transforma la participación familiar de una opción a un deber, formalizando un canal de comunicación y formación que debe ser gestionado de manera sistemática y planificada por la institución.
- e) Que el Decreto 459 de 2024, que adiciona el Decreto 1075 de 2015, establece la "Alianza Familias-Escuela" como un principio rector de la relación entre ambos estamentos, basado en la paridad, el compromiso y la corresponsabilidad. Este decreto asigna explícitamente a los docentes y orientadores el rol de interlocutores directos con las familias, lo que subraya la necesidad de formalizar y estandarizar los protocolos de esta interacción para garantizar su efectividad y coherencia. El marco normativo ha evolucionado progresivamente, pasando de un principio general de participación a mandatos específicos y exigibles. Por tanto, esta política no es solo una iniciativa de mejora interna, sino un instrumento fundamental para el cumplimiento de las obligaciones legales vigentes de la institución.
- f) Que la Ley 2170 de 2021 regula el uso de herramientas tecnológicas en los establecimientos educativos, reconociendo la responsabilidad compartida entre el Estado, la escuela y la familia en su uso adecuado. Esto hace imperativo establecer lineamientos claros sobre la comunicación digital para asegurar interacciones éticas, respetuosas y seguras, así como para prevenir los riesgos asociados al entorno virtual.
- g) Que el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Manual de Convivencia de [Nombre de la Escuela] requieren, para su efectiva implementación, socialización y apropiación por parte de la comunidad, un marco de comunicación que defina con claridad los canales, mensajes, frecuencias y responsabilidades, asegurando que los principios y normas



MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA.

institucionales se traduzcan en prácticas cotidianas coherentes y conocidas por todos.

ACUERDA:

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO Y FINALIDAD. El objeto del presente acuerdo es adoptar la Política de Comunicación Institucional de la Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria, estableciendo un marco normativo unificado, coherente y estratégico que regule todos los procesos de comunicación interna y externa. Su finalidad es:

1. Garantizar un intercambio de información ágil, fluido, bidireccional y efectivo entre todos los miembros de la comunidad educativa, eliminando ambigüedades y fortaleciendo los lazos de confianza y colaboración.
2. Fortalecer y materializar la "Alianza Familias-Escuela", en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 459 de 2024, promoviendo una participación activa, informada y corresponsable de las familias en el proceso formativo de los estudiantes.
3. Promover un clima escolar positivo y una sana convivencia, proporcionando canales claros y protocolos definidos para el diálogo, la resolución de conflictos y la difusión de los principios y valores institucionales, en el marco de la Ley 1620 de 2013.
4. Proyectar una imagen institucional coherente, positiva y transparente ante la comunidad en general, reflejando la misión, visión y valores definidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones contenidas en el presente acuerdo son de obligatorio cumplimiento para todos los miembros de la comunidad educativa de la Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria, según la definición establecida en la Ley 115 de 1994, a saber: estudiantes, padres de familia y/o acudientes legalmente constituidos, docentes, directivos docentes, personal administrativo y de apoyo, y egresados. Esta política rige todas las comunicaciones de carácter oficial que sean emitidas o recibidas a través de los canales institucionales definidos en este acuerdo.

ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS RECTORES. La comunicación en la Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria se orientará por los siguientes principios fundamentales, que deberán ser observados en todas las interacciones :

1. **Bidireccionalidad:** La comunicación se concibe como un proceso de diálogo y construcción conjunta. La institución se compromete no solo a informar, sino también a escuchar activamente, solicitar y valorar la retroalimentación, y promover espacios para el intercambio de ideas y perspectivas con todos sus públicos de interés.
2. **Transparencia:** La información de interés público y relevante para la comunidad educativa será compartida de manera abierta, honesta y oportuna, con el fin de construir relaciones basadas en la confianza y la credibilidad. Se garantizará el acceso a la información, con las únicas limitaciones que imponga la ley en materia de protección de datos personales y confidencialidad.
3. **Oportunidad y Rapidez:** La información se difundirá en los tiempos adecuados para garantizar su pertinencia y utilidad. En situaciones de crisis o emergencia, se priorizará la comunicación rápida y precisa para gestionar la incertidumbre, prevenir la desinformación y transmitir tranquilidad a la comunidad.
4. **Pertinencia y Claridad:** Todo mensaje emitido por la institución será claro, conciso, preciso y adaptado a las características del público al que se dirige. Se evitará el uso



MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA.

de jerga técnica o administrativa que pueda generar confusión, asegurando que la información sea fácilmente comprensible para todos.

5. **Respeto y Empatía:** Todas las comunicaciones, independientemente del canal utilizado, mantendrán un tono respetuoso, cordial y empático. Se reconocerá y valorará la diversidad de opiniones, culturas y contextos de los miembros de la comunidad educativa, fomentando un diálogo constructivo y relaciones interpersonales positivas.
6. **Inclusión y Accesibilidad:** Las estrategias de comunicación considerarán las diversas necesidades y barreras de acceso de la comunidad. Se mantendrá un equilibrio entre canales digitales y tradicionales para no excluir a quienes tengan dificultades de conectividad o competencias digitales, y se buscarán alternativas para garantizar que la información llegue a personas con discapacidad.
7. **Confidencialidad:** Se garantizará la protección de los datos personales y la información sensible de los estudiantes y sus familias, en estricto cumplimiento de la legislación vigente sobre Habeas Data. La divulgación de información personal o académica se realizará únicamente a través de canales seguros y a las personas legalmente autorizadas.

ARTÍCULO 4. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN. Alinear todas las acciones de comunicación con el Proyecto Educativo Institucional (PEI), la misión, la visión y los valores de la Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria.

1. Mantener informada a la comunidad educativa sobre el calendario académico, los procesos administrativos, los eventos culturales, deportivos y sociales, y las decisiones del Gobierno Escolar.
2. Fomentar la participación activa y significativa de las familias en el proceso educativo de los estudiantes, en cumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 2025 de 2020 y el Decreto 459 de 2024.
3. Establecer protocolos de actuación claros y eficientes para la comunicación en situaciones de rutina, eventos especiales y escenarios de crisis o emergencia.
4. Consolidar y proyectar una identidad e imagen institucional positiva, coherente y unificada en todos los canales y puntos de contacto.

TÍTULO II: GOBERNANZA DE LA COMUNICACIÓN

ARTÍCULO 5. PÚBLICOS DE INTERÉS. Para efectos de esta política, se definen los siguientes públicos de interés y sus principales necesidades de comunicación, las cuales la institución se compromete a satisfacer:

1. **Estudiantes:** Requieren información clara y accesible sobre sus deberes y derechos, el Manual de Convivencia, el cronograma de evaluaciones, los requisitos académicos, las actividades extracurriculares y los servicios de apoyo y bienestar disponibles.
2. **Familias y Acudientes:** Necesitan recibir información oportuna y detallada sobre el progreso académico y convivencial de sus hijos, anuncios institucionales, convocatorias a reuniones y eventos, y orientaciones para apoyar el proceso de aprendizaje en casa. Son el eje de la "Alianza Familias-Escuela".
3. **Docentes y Personal Directivo:** Precisan un flujo constante de información sobre directrices administrativas, lineamientos pedagógicos, calendario de actividades, recursos educativos disponibles y canales de comunicación sobre todo tipo de situaciones relacionadas con su cargo.
4. **Personal Administrativo y de Apoyo:** Deben recibir información pertinente para el desempeño de sus funciones, así como comunicados sobre el funcionamiento general de la institución y políticas de talento humano.



MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA.

5. **Autoridades Educativas (Secretaría de Educación, Ministerio de Educación Nacional):** Requieren el envío de informes oficiales y el cumplimiento de los requerimientos de información en los plazos y formatos establecidos por la normativa vigente.
6. **Comunidad en General:** Incluye a vecinos del sector, organizaciones locales, medios de comunicación, entre otros. Reciben información sobre eventos abiertos al público, logros institucionales y el impacto positivo de la escuela en su entorno.

ARTÍCULO 6. VOCERÍA INSTITUCIONAL Y ROLES DE COMUNICACIÓN. Para garantizar la coherencia, veracidad y oficialidad de la información, se establece la siguiente estructura de vocería. La definición proactiva de estos roles es fundamental para evitar la difusión de mensajes contradictorios o no autorizados, especialmente durante situaciones sensibles o de crisis, protegiendo así la reputación institucional y asegurando una gestión de la información ordenada y eficaz.

1. **Vocero/a Principal:** El/La Rector/a es el/la único/a vocero/a oficial de la Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria ante medios de comunicación, autoridades externas y la comunidad en general para todos los asuntos de carácter estratégico, legal, administrativo o que involucren una situación de crisis. Ningún otro miembro de la comunidad educativa está autorizado para emitir declaraciones públicas a nombre de la institución sin su delegación expresa.
2. **Voceros/as por Área:**
 - Los/as **Coordinadores/as** son los/as voceros/as autorizados/as para comunicar a las familias y estudiantes las decisiones y procedimientos específicos de su función, siempre en alineación con las directrices de la Rectoría.
 - Los/as **Docentes** son los comunicadores primarios y directos con las familias en lo que respecta al proceso de aprendizaje, el desempeño académico y el comportamiento diario en el aula de los estudiantes a su cargo. Su rol es fundamental para el sostenimiento de la "Alianza Familias-Escuela".
 - El/La **Orientador/a Escolar o Psicólogo/a** es el/la interlocutor/a autorizado/a para tratar con las familias asuntos relacionados con el bienestar socioemocional de los estudiantes, garantizando la debida confidencialidad.
3. **Canalización de la Información:** Toda comunicación destinada a medios de comunicación externos o que constituya una declaración pública deberá ser canalizada y aprobada previamente por la Rectoría.

TÍTULO III: CANALES, CONTENIDOS Y FRECUENCIA

ARTÍCULO 7. CANALES DE COMUNICACIÓN OFICIALES. Se reconocen como únicos canales oficiales de comunicación de la Institución Educativa Nuestra Señora los siguientes. El uso de canales distintos a los aquí enumerados, para tratar asuntos oficiales, no está autorizado y la información compartida por dichos medios carecerá de validez institucional.

1. **Canales Digitales:**
 - **Plataforma de Gestión Escolar (SISMAC):** Canal prioritario para la consulta de calificaciones e informes de desempeño de los estudiantes.
 - **Correo Electrónico Institucional:** Medio formal para el envío de circulares, notificaciones individuales, convocatorias y comunicaciones escritas que requieran un registro formal entre docentes, directivos docentes y administrativos.
 - **Sitio Web Oficial (www.colegiolacandelaria.edu.co):** Repositorio central de información institucional pública, incluyendo el PEI, el Manual de Convivencia, noticias, calendario de eventos y datos de contacto.



MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA.

- **Redes Sociales Oficiales (Facebook, Canal Oficial de Whatsapp):** Canales destinados a la construcción de comunidad, la promoción de eventos, la divulgación de logros y la comunicación de información general no sensible. No se utilizarán para tratar asuntos individuales de estudiantes ni para comunicar información académica o disciplinaria privada.
- **Grupos de Whatsapp por curso:** Para notificaciones de carácter rápido que se requiera entre directores de grupo con padres de familia y estudiantes. Este será un canal donde solo podrá escribir el director de grupo. Cualquier información adicional o aclaración que se requiera deberá hacerse por interno.
- **Grupo de Whatsapp "NOTI RECTORÍA":** Para notificaciones de carácter rápido que se requiera entre rectoría con los docentes, directivos docentes y administrativos. Cualquier información adicional o aclaración que se requiera deberá hacerse por interno.
- **Teléfono, Correo Electrónico y Número de Whasapp Institucional:** Para comunicación rápida entre la institución con los estudiantes, docentes, directivos docentes, administrativos, padres de familia, Secretaría de Educación, Ministerio de Educación Nacional o cualquier persona externa.

2. **Canales Tradicionales:**

- **Cuaderno de comunicaciones:** Herramienta para la comunicación diaria y fluida entre docentes y familias sobre tareas, autorizaciones, recordatorios e incidencias menores del día a día.
- **Reuniones Presenciales o Virtuales Sincrónicas:** Incluyen las "Escuelas para Padres y Madres", las reuniones de entrega de informes académicos, las citas individuales solicitadas por cualquiera de las partes, las asambleas generales y la reuniones de la planta de docentes, directivos docentes y administrativos.
- **Cartelera Física Institucional:** Ubicadas en puntos estratégicos de la escuela para la difusión de información de interés general para estudiantes y visitantes.
- **Llamadas Telefónicas a los números de contacto registrados:** Reservadas para asuntos urgentes, notificaciones que requieran confirmación inmediata de recibido o para establecer un primer contacto en situaciones de convivencia.

ARTÍCULO 8. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL. Para operativizar la presente política y garantizar su aplicación consistente y ordenada, se adopta la siguiente Matriz de Comunicación como guía de actuación para todo el personal. Esta herramienta transforma los principios y directrices en un plan de acción concreto, asignando responsabilidades claras y estableciendo expectativas precisas para cada tipo de interacción, lo cual es fundamental para prevenir la ambigüedad y asegurar la rendición de cuentas en los procesos comunicativos.

Tabla 1: Matriz de Comunicación Institucional

Público Objetivo	Tipo de Información	Canal Principal	Canal Secundario	Frecuencia	Responsable
Familias/Acudientes	Calificaciones y Desempeño Académico	Reunión Presencial con director de grupo	Whatsapp del curso (por interno) / Correo electrónico institucional	Según periodo académico	Director de Grupo
	Citación por Asuntos de Convivencia	Llamada Telefónica	Whatsapp del curso (por interno) / Cuaderno de comunicaciones	Según necesidad	Director de grupo/Coordinación / Psicorientación
	Convocatoria a "Escuela de Padres"	Circular (Grupos de whatsapp por curso)	Sitio Web / Redes Sociales	Mínimo 3 veces al año (Ley 2025)	Rectoría / Psicorientación
	Información General	Circular	Sitio Web / Cartelera	Semanal /	Rectoría /



MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA.

Público Objetivo	Tipo de Información	Canal Principal	Canal Secundario	Frecuencia	Responsable
	(Calendario, Eventos)	(Grupos de whatsapp por curso)	/ Redes Sociales	Mensual	Coordinación
	Emergencias (Cierre de la escuela, etc.)	Grupos de whatsapp	Llamada Telefónica	Inmediata	Rectoría / Coordinación / Directores de grupo
Estudiantes	Tareas, Materiales y Actividades	Agenda Estudiantil	Grupos de whatsapp por curso	Diario / Semanal	Director de grupo
	Normativa (Manual de Convivencia)	Reunión Presencial	Sitio Web	Anual y permanente	Rectoría / Coordinación / Director de grupo
	Actividades Extracurriculares	Cartelera / Redes Sociales	Anuncios en clase	Según evento	Bienestar Estudiantil / Docentes
Docentes y Personal	Directrices Pedagógicas y Admin.	Correo Institucional	Reunión presencial	Semanal / Según necesidad	Rectoría / Coordinaciones
	Novedades (permisos, calamidades, citas médicas, incapacidades, etc)	Correo Institucional	Correo Institucional.	Mensual / Según necesidad	Talento Humano / Administración
Autoridades Educ.	Reportes Oficiales (SIMAT, SIUCE)	Plataformas Ministeriales y SAC municipal	Correo Institucional	Según cronograma oficial	Rectoría / Secretaría Académica

ARTÍCULO 9. LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN DIGITAL. En el marco de la Ley 2170 de 2021, se establecen las siguientes directrices para el uso de canales digitales :

- 1. Uso de Mensajería Instantánea (WhatsApp y similares):** Se prohíbe la creación de grupos de WhatsApp entre docentes y familias para tratar asuntos académicos, convivenciales o administrativos. Su uso se limita a grupos de difusión unidireccional (donde solo el director de grupo puede enviar mensajes) para la divulgación de recordatorios y anuncios generales, previa autorización de la Rectoría. La comunicación de información sensible, calificaciones o procesos disciplinarios por este medio está estrictamente prohibida.
- 2. Etiqueta y Horarios de Comunicación Digital:** Se establece como horario de comunicación institucional el comprendido entre las 06:30 a.m. y las 06:30 pm., de lunes a viernes. No se esperará que los docentes o directivos respondan correos electrónicos o mensajes fuera de este horario o durante los fines de semana y festivos. Se exige el uso de un lenguaje respetuoso, claro y profesional en todas las interacciones digitales.
- 3. Protección de Datos y Derechos de Imagen:** Se prohíbe estrictamente la publicación o difusión de fotografías, videos, datos personales o trabajos de estudiantes en redes sociales, grupos de mensajería o cualquier medio digital sin contar con la autorización previa, expresa y por escrito de los padres de familia o acudientes, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Código de la Infancia y la Adolescencia.
- 4. Ciberconvivencia:** Los principios de respeto y sana convivencia establecidos en el Manual de Convivencia se extienden a todos los entornos digitales. Cualquier acto de ciberacoso, intimidación, discriminación o difusión de información falsa a través de medios digitales será considerado una falta grave y se gestionará de acuerdo con los protocolos establecidos en la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.



MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA.

TÍTULO IV: PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN ESPECÍFICOS

ARTÍCULO 10. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ENTRE DOCENTES Y FAMILIAS. El protocolo de comunicación entre docentes y familia será el siguiente:

1. **Contacto Inicial:** Durante la primera semana del año escolar, cada docente director/a de grupo realizará una reunión de presentación con las familias, en la cual informará sobre su correo electrónico institucional, los horarios de atención a padres y los canales de comunicación preferentes.
2. **Flujo de Comunicación Regular:** Para cualquier inquietud académica o de convivencia relacionada con una asignatura específica, el primer punto de contacto para la familia será siempre el director de grupo. En caso que el director de grupo no pueda resolver, hará la gestión para hacer el puente con el docente de la asignatura.
3. **Escalamiento de Situaciones:** Si una situación no puede ser resuelta en la instancia del docente, esta deberá ser escalada en el siguiente orden: Coordinador/a, Orientación Escolar y, como última instancia, Rectoría. Se debe agotar cada nivel antes de proceder al siguiente.
4. **Registro y Documentación:** Toda comunicación relevante que implique acuerdos, compromisos o seguimiento a un estudiante (tanto académicos como de convivencia) deberá quedar registrada por escrito en los formatos institucionales firmada por las partes.

ARTÍCULO 11. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES. Se promoverá un ambiente de diálogo directo, respetuoso y constructivo entre estudiantes y el personal de la institución.

1. Los estudiantes serán informados al inicio del año sobre los canales y conductos regulares para expresar sus ideas, inquietudes y propuestas, los cuales incluyen: el/la director/a de grupo, el/la personero/a estudiantil, el Consejo de Estudiantes, las Coordinaciones y Orientación Escolar.
2. Se fomentará el uso responsable del cuaderno de comunicaciones y los grupos de whatsapp por curso como herramientas primarias para su organización académica y la comunicación formal con sus docentes.

ARTÍCULO 12. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA. El protocolo de comunicación interna será el siguiente:

1. El correo electrónico institucional es el canal oficial y prioritario para todas las comunicaciones formales entre directivos, docentes y personal administrativo (convocatorias, directrices, solicitudes, etc.).
2. Las reuniones de área, de nivel y generales serán convocadas con al menos 48 horas de antelación, adjuntando la agenda de los temas a tratar. Todas las decisiones y acuerdos tomados en dichas reuniones se documentarán en actas que serán socializadas con los participantes.

ARTÍCULO 13. PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS). El protocolo para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias será el siguiente:

1. Se establecerá un formato oficial (disponible en la secretaría del colegio y en el sitio web) para la radicación formal de PQRS, garantizando el derecho de la comunidad a presentar solicitudes respetuosas.
2. Toda PQRS radicada recibirá un número de seguimiento y será dirigida al área competente para su gestión.



MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA.

3. Se establecen los siguientes tiempos máximos de respuesta, contados a partir del día hábil siguiente a la radicación:
 - o Peticiones de información: 10 días hábiles.
 - o Quejas y Reclamos: 15 días hábiles.
 - o Sugerencias: Se acusará recibido en 3 días hábiles y serán analizadas por el Consejo Directivo o Académico según corresponda.
4. La respuesta formal a la PQRS se entregará por escrito, a través del correo electrónico o en medio físico, según lo haya solicitado el peticionario.

TÍTULO V: PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTINUA

ARTÍCULO 14. MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN. Para asegurar que esta política sea un instrumento vivo y responda a las necesidades de la comunidad, se institucionalizan los siguientes mecanismos de retroalimentación bidireccional:

1. **Encuestas de Satisfacción Anuales:** Al cierre de cada año escolar, se aplicará una encuesta anónima dirigida a familias, estudiantes y personal de la institución. Esta tendrá como propósito recoger su percepción sobre el funcionamiento general de la escuela e incluirá una sección específica para evaluar la efectividad, claridad y oportunidad de los procesos de comunicación institucional.
2. **Buzón de Sugerencias:** Se dispondrá de un buzón de sugerencias físico en un lugar accesible de la institución y un formulario virtual en el sitio web, para que cualquier miembro de la comunidad pueda presentar ideas o preocupaciones de manera continua.
3. **Órganos del Gobierno Escolar:** El Consejo de Padres de Familia y el Consejo de Estudiantes serán espacios consultivos permanentes para la revisión y el ajuste de esta política. Sus recomendaciones serán presentadas formalmente al Consejo Directivo.

ARTÍCULO 15. ARTICULACIÓN CON EL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI) Y EL MANUAL DE CONVIVENCIA. La presente Política de Comunicación Institucional es un componente integral del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y se articula directamente con las disposiciones del Manual de Convivencia. Cualquier ajuste o modificación al Manual de Convivencia que tenga implicaciones comunicacionales deberá ser coherente con esta política. Del mismo modo, las actualizaciones de esta política deberán reflejarse en los procedimientos descritos en el Manual de Convivencia.

ARTÍCULO 16. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA. Para asegurar que esta política se mantenga vigente, pertinente y en mejora continua, se establecen los siguientes mecanismos de seguimiento, evaluación y actualización:

1. El Consejo Directivo, en su última sesión ordinaria de cada año lectivo, dedicará un punto de la agenda para revisar la efectividad y el cumplimiento de esta política.
2. La evaluación se fundamentará en el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, el informe anual de PQRS y la retroalimentación de los órganos del Gobierno Escolar.
3. Esta política será actualizada, como mínimo, cada dos años, o antes si se presentan cambios significativos en la normativa nacional o en la estructura institucional que así lo ameriten.

ARTÍCULO 17. VIGENCIA. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones y documentos institucionales que le sean contrarios.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA,

PROYECTO DE ACUERDO

MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA.

Para constancia se firma en la ciudad de Malambo a los XX días del mes de XXXXXXXXXX de XXXX según acta XXX de XXXX del consejo directivo.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

FIRMAS

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS
Rector

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS
Representante alumnado

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS
Representante Padres de Familia

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS
Representante Padres de Familia

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS
Representante Docentes

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS
Representante Docentes

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS
Representante Sector Productivo

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS
Representante Exalumnos