

GUÍA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN

1. VISIÓN

Optimizar el flujo de información interna y externa con el fin de contribuir al trabajo efectivo y eficiente en el CAQ, a través del conocimiento y aplicación de esta guía práctica que incluye a los principales actores y define el correcto uso de los canales institucionales de información.

2. ACTORES

2.1 Principales emisores

2.1.1 AEACE

- Presidencia y Vicepresidencia de la Mesa Directiva
- Comisión de Personal
- Comisión de Finanzas
- Comisión de Infraestructura
- Comisión de Normas Básicas
- Rector general
- Gerencia administrativa
- Asistencia de Mesa Directiva

2.1.2 Rectorado

MIEMBROS DE BASE (PERMANENTES)

- Rector general
- Rectorado Nacional
- Vicerrector
- Dirección de Primaria
- Dirección de Kindergarten

MIEMBROS Y/O DEPARTAMENTOS ADJUNTOS

- Equipo de comunicación adjunto al Rectorado (secretarías de Rectorado y de secciones; asistentes de Rectorado y jefatura de comunicación)
- DECE e Inspección general
- SchILF / ReFo
- AQM
- Grupos temporales del Plan de desarrollo escolar
- Coordinación de acción social
- Coordinación pedagógica de Medios
- Capacitación pedagógica de Medios (LmW)
- Asesoría medio ambiente
- Coordinación practicantes
- Coordinación de Extracurriculares y proyectos escolares
- Administración WebUntis (Primaria y Secundaria)

2.1.3 Kindergarten (verde)

- Dirección de Kindergarten
- Subdirección Kindergarten
- Secretaria Kindergarten
- Enfermería Kindergarten
- Coordinadoras de Inicial y de Kindergarten
- Dirigentes
- DaF Tandem
- Volantes
- Psicóloga de Kindergarten
- Lions Quest
- MINT Kindergarten
- Biblioteca (comunicaciones pedagógicas)
- Coordinadora de MOVE / Actividades ambientales

2.1.4 Primaria (naranja)

- Dirección de Primaria
- Subdirección Primaria
- Secretaría Primaria
- Coordinadoras de nivel
- Coordinadora DaF
- Coordinadora DFU
- Jefes de área (a partir de clase 5)
- Profesoras de confianza del Parlamento de Primaria
- DECE Primaria
- Lions Quest
- MINT Primaria
- Biblioteca (comunicaciones pedagógicas)
- Fomento de alumnos destacados
- Coordinadora de MOVE / Actividades ambientales
- Cooperación Kindergarten con Primaria
- Dirigentes
- Profesores de materias

2.1.5 Secundaria (morado)

- Vicerrectorado
- Jefes de área
- Coordinación de las clases 7 – 9 (EGB Superior)
- Coordinación de las clases 10 – 12 (Abiturzweig)
- Coordinación Bachillerato Nacional
- Dirigentes

- Coordinadora de MOVE y actividades medioambientales
- Lions Quest (clases 7 y 8)
- Coordinación de Mediadores
- Profesores de confianza / Coordinación parlamento estudiantil
- Participación estudiantil (acción social)
- Modelo ONU
- Fomento de alumnos destacados
- DECE Secundaria
- Agencia de aprendizaje
- Biblioteca (comunicaciones pedagógicas)
- Centro de competencias
- MINT Secundaria
- Coordinación DFU

2.1.6 Administración

- Gerencia
- Columna de Comunicación
- Columna de Secretaría
- Columna de Transporte y Seguridad
- Dep. médico
- Columna de Biblioteca
- Columna de Sistemas
- Columna de Finanzas
- Columna Personal
- Mantenimiento

2.2 Principales receptores

- Personal docente
- Personal administrativo
- Personal de mantenimiento
- Alumnos
- Padres de familia
- APF
- AECA y exalumnos en general
- Ministerio de Educación
- KMK
- Colegios alemanes en el Ecuador y de la región (Venezuela y Colombia)
- Embajada de Alemania
- Instituciones externas (otros colegios, etc)
- Proveedores
- Público en general

3. CANALES

En la utilización de cualquier canal de comunicación se tendrá siempre en cuenta la confidencialidad y la protección de datos de terceros. Tanto la legislación ecuatoriana como la europea prevén una especial atención en el tratamiento de datos e información personal. Este aspecto debe ser considerado tanto en la comunicación interna como externa del CAQ.

Existen varios canales de comunicación e información que se emplean entre los miembros de la comunidad escolar. A continuación, los más relevantes:

3.1 Cartas

La correspondencia a través de cartas físicas (no electrónicas) es el canal más formal de comunicación. Se utiliza prácticamente sólo para comunicaciones con instancias externas, autoridades, etc. El firmante es el responsable del contenido y la corrección del lenguaje.

3.2 Correo electrónico

- El correo electrónico es un canal formal para correspondencia interna entre colegas y con padres de familia. Los miembros del DECE también envían información por correo electrónico a los estudiantes, especialmente de Bachillerato.
- Es obligación de todos los miembros del personal docente, administrativo y del jefe de mantenimiento revisar constantemente el buzón de correos electrónicos. De manera obligatoria, al menos una vez al día en días laborables y, preferiblemente, también los fines de semana y feriados, por alguna situación de emergencia.
- Los correos dirigidos a receptores (docentes o padres de familia) de habla alemana y castellana deben enviarse siempre en alemán y castellano (en ese orden). El texto en alemán irá en color negro y el texto en castellano, el color azul.
- Para los detalles sobre el proceso de envío de mails masivos, **ver anexos 1 y 2**. El anexo 1 corresponde al área administrativa, el anexo 2, al área pedagógica.
- Los correos a un solo destinatario o a grupos limitados de colegas o padres de familia se pueden enviar en el idioma que todos entiendan.
- Los profesores dirigentes de las clases E en la Primaria y de las clases C, D, E en la Secundaria, deben considerar que entre sus padres hay tanto padres de lengua alemana como de lengua castellana.
- Si se recibe un correo o consulta externa cuyo fin no sea puramente informativo, se debe contestar máximo en 24 horas dentro del horario laboral, **confirmando la recepción**. La respuesta al mismo podría ser desarrollada en más tiempo, pero lo importante es no dejar sin confirmar la recepción del correo al remitente. Si se trata de un correo interno (entre compañeros de trabajo) se puede indicar con un “like”, en lugar de un correo, indicando que se ha tomado nota del contenido recibido.
- No se debe reenviar correos internos sin previa revisión y/o edición a padres de familia o a cualquier otro contacto externo. En ocasiones, los correos deben contar con la autorización del emisor para que puedan ser reenviados.
- El personal que se ausenta por vacaciones o por enfermedad de más de tres días, debe activar la respuesta automática, indicando quién le reemplaza por ese período de tiempo de ser el caso.
- Está prohibido utilizar la dirección de correo del CAQ como dirección de contacto para efectos privados (contratación de servicios, envío de facturas, etc).

3.3 Actas y protocolos

- Constituyen documentos muy importantes ya que son el único registro escrito de lo tratado en una reunión o junta. Sirven como ayudamemoria.
- Todas las actas y protocolos contienen la fecha de la reunión, la hora, la lista de participantes y el asunto a tratar de la manera más concisa posible.
- El lenguaje del acta debe ser siempre objetivo, incorporando únicamente lo esencial de lo planteado por los participantes, omitiendo cualquier comentario personal o juicio de valor, porque, en algunos casos, pueden llegar a tener implicaciones legales.

3.4 Teams

3.4.1 Chat de Teams

- Se utiliza para comunicaciones institucionales entre el personal y con alumnos.
- No está permitido usar el usuario de Teams del alumno para chatear con el padre de familia. Para contactarse con el padre o madre de familia, se debe utilizar el correo electrónico o invitarlo a una reunión presencial o por Teams (videoconferencia), pero a través del e-mail del padre.
- Es responsabilidad de todo el personal revisar sus chats de Teams constantemente.
- Se puede programar una respuesta automática indicando hasta qué hora se contesta a los mensajes por Teams.

3.4.2 Grupos de Teams

- Los equipos de Teams se conforman para la comunicación entre grupos de trabajo que van a tener una duración a mediano o largo plazo. No se crearán equipos de Teams simplemente para enviar comunicados. Para esto está pensado el chat de Teams (ver 3.4.1)
- Es responsabilidad de todos los miembros del equipo revisar las notificaciones regularmente.
- Cuando se envía una información urgente por este medio, se debe publicar de tal manera que todos los miembros reciban una notificación (@y el nombre del grupo, o del destinatario, por ejemplo).

3.4.3 Videoconferencias

- Las reuniones por este medio se acuerdan puntualmente entre los participantes según necesidad, pero es indispensable precisar el canal cuando se hace la convocatoria, así como la solicitud de confirmación por parte de los padres de familia u otros externos.
- Las videoconferencias también se utilizan para las reuniones internas y reuniones de Mesa Directiva y/o Comisiones. En caso de que las reuniones sean grabadas, los participantes deben ser informados al respecto. El responsable de la grabación debe manejar este material con absoluta confidencialidad.
- Este es el medio de comunicación de los docentes con los padres de familia, mas no a través del chat del alumno. Esta información debe ser dada a los padres en las reuniones informativas al inicio del año lectivo, junto con las condiciones de formalidad en las que debe tener lugar la videoconferencia.

- Los padres de familia serán convocados máximo dos veces. Si no hay respuesta, se les enviará la información vía electrónica.

3.5 Página web

www.caq.edu.ec

Todo el personal debe conocer la existencia de la página web y la ubicación de su área/departamento para que su ámbito de competencias esté siempre actualizado. En esta página se encuentra toda la información básica acerca del Colegio:

- secciones (Kindergarten, Primaria y Secundaria)
- áreas (asignaturas de Secundaria)
- oferta académica
- áreas de apoyo (biblioteca, Dpto. médico, cafetería, etc.)
- los principales proyectos escolares
- parlamento estudiantil

También se encuentra información relevante para padres de familia:

- calendario escolar
 - horas de consulta
 - formularios
 - admisiones
 - costos, etc.
- En la página principal se publican noticias relevantes sobre eventos e información respecto a la organización y logística de la jornada escolar.
 - Existe una rúbrica para publicar anuncios de trabajo
 - Es responsabilidad de los jefes de área y de los directores de sección que la información a su cargo esté actualizada. La jefa de comunicación hace la actualización al inicio del año escolar o cuando sea necesario.

3.6 Web-Untis

- Es la plataforma que se utiliza para la planificación, elaboración y publicación de horarios.
- Todos los docentes de Primaria y Secundaria tienen acceso a esta plataforma.
- En Web-Untis se ingresa también el contenido de una clase, la ausencia, los atrasos, los deberes, etc. (reemplaza al libro de clases físico)
- Los profesores tienen la obligación de revisar frecuentemente durante cada día el aplicativo de WebUntis.
- En la sección “Comunicados” se informa a los profesores sobre actividades relevantes para la Primaria y/o Secundaria (por ejemplo: reuniones del Parlamento Estudiantil, concursos internos, Día del Libro, etc).
- En los horarios de cada profesor se comunica cambios en horarios, reemplazos, reservas y/o cambios de aulas.

3.7 App CAQ

- En octubre del 2021 se activó la App del Colegio Alemán. El proveedor es la empresa Vmapit GmbH de Mannheim, Alemania.

- El contenido está dirigido a los padres de familia, aunque no reemplaza a la página web.
- La App permite la creación de chats unidireccionales por cada clase. Es responsabilidad del padre de familia registrarse en el chat de su(s) hijo(s).
- Las personas autorizadas a publicar información en dichos chats son la dirigente, la doctora institucional y la jefa de comunicación (a nombre del rectorado, por ejemplo). Se puede dar acceso a otras personas como al co-dirigente o la psicóloga de nivel, para que envíen información directa a una clase a través del chat.
- La Musikschule también ha creado un chat con los padres de sus alumnos para mantenerlos informados.
- Es responsabilidad de la jefa de comunicación que la información publicada en la App esté actualizada y correcta.
- La App permite el envío de notificaciones “push”. Todos los usuarios las reciben simultáneamente.
- Las circulares importantes se cargan en la misma App para su revisión posterior por parte de los padres de familia.
- El Rectorado puede definir si una información dirigida a grupos grandes de padres se envía a través de la App, por correo electrónico o ambos.

3.8 Cadenas telefónicas

- Es responsabilidad de la secretaria de rectorado mantener las cadenas telefónicas de docentes de habla alemana y de habla castellana actualizadas. Los docentes deben reportarle si su teléfono celular y/o fijo han cambiado.
- Es responsabilidad de la asistente de gerencia / recepcionista que las cadenas telefónicas del personal administrativo y de mantenimiento estén actualizadas. Si los números de contacto cambian, los empleados tienen la obligación de reportarlo.
- Es responsabilidad del dirigente mantener la cadena telefónica de su clase actualizada para casos de emergencia. Esta actualización se realiza en la reunión con los padres a principio del año escolar. Si se produce algún cambio durante el año lectivo, este debe ser inmediatamente comunicado a la secretaria de rectorado.

3.9 Otras aplicaciones como WhatsApp, Telegram, Signal

- No está permitido el uso de WhatsApp para la comunicación entre grupos internos del CAQ ni tampoco para comunicación con padres de familia, proveedores, aplicantes, etc.
- La comunicación diaria entre colegas se maneja por Teams

3.10 Redes sociales

- **LinkedIn:**
 - Esta red es principalmente para uso profesional. Es el lugar donde profesionales y empresas se encuentran para aportar al desarrollo de las comunidades en sus diferentes áreas de impacto, especialmente para la búsqueda de empleados / empleos.
 - El departamento de comunicación gestiona una cuenta de LinkedIn junto con el departamento de RRHH para publicar ofertas de empleo.
 - También pueden publicarse a través de esta red invitaciones a actos o convocatorias, por ejemplo, a reuniones de ALUMNI.

- **Facebook:**

- El objetivo de la página de Facebook del CAQ es compartir contenidos de alta calidad que refuercen el posicionamiento del Colegio. La principal diferencia entre esta red y LinkedIn es que el lenguaje es mucho más ligero, los mensajes son principalmente objetivos e inmediatos y la comunidad puede ser más activa.
- El departamento de comunicación, como administrador de la página, tiene control sobre los comentarios, el etiquetado y el uso del nombre de la institución, de acuerdo con los principios de respeto y responsabilidad.
- Sin embargo, no podemos controlar quién lee la información que se publica en esta red. Por lo tanto, si queremos dirigirnos a un público limitado o específico, es mejor utilizar un canal cerrado.

- **Instagram:**

- Instagram es predominantemente visual. La necesidad de estar presentes en Instagram se deriva del hecho de que esta red es la más utilizada por la generación 30-50 (el público objetivo son nuestros padres actuales y potenciales, antiguos alumnos, entre otros).
- En Instagram, el DSQ difunde las actividades del día a día que muestran a la comunidad escolar nuestros valores: amistad, tolerancia, responsabilidad, compromiso con el Medio Ambiente, etc.
- Desaconsejamos publicar invitaciones o anuncios en esta red a menos que estén destinados al público en general.

3.11 Anuario

- Anualmente, el CAQ publica un anuario que recoge los eventos más destacados ocurridos en el año escolar, así como aportes de los diferentes gremios, áreas, presentación de nuevos colegas y despedida de los que se van. También se incluyen las fotos de clase de cada grupo desde Inicial hasta las clases 12 y las fotos individuales de los graduados de ese año lectivo.
- Cada artículo aparece en alemán y castellano.
- El anuario consta de aprox. 180 páginas y es financiado en parte por auspicios de empresas amigas (universidades, bancos, proveedores en general). Se entrega un anuario por familia a los alumnos, uno a cada profesor y a cada empleado. En total se imprimen aprox. 1300 ejemplares. El anuario recopila los acontecimientos relevantes ocurridos en el año escolar, no es una descripción del funcionamiento o la estructura de un área o un gremio.
- Se pone una fecha tope para la entrega de artículos. Si éstos no se entregan a tiempo, no pueden ser publicados.
- Se determina un número de palabras. Si los artículos sobrepasan este número, deberán ser resumidos por el autor. La Comisión también se reserva el derecho de resumir / editar textos.

3.12 Otros medios impresos externos como revistas, banners, folletos, flyers

- Para promocionar determinadas actividades, se emplean estos medios impresos. La persona encargada del contenido se comunica con la jefatura de comunicación para elaborar un diseño adecuado y una formulación correcta en cuanto al lenguaje utilizado. El arte final se aprueba por el Rectorado y/o la Gerencia según el caso.

3.13 Internet

- El Internet deberá ser utilizado como un recurso funcional para actividades relacionadas con el trabajo o tareas encomendadas al empleado o docente.
- Adicionalmente, el acceso a Internet relacionado con el trabajo del empleado puede ser usado para propósitos de investigación y educación o capacitación.

4. ESPACIOS DE ALMACENAMIENTO Y FUENTES DE INFORMACIÓN

4.1 OneDrive

- El CAQ cuenta con la plataforma Microsoft Office 365 desde hace algunos años con una capacidad de almacenamiento de 1 TB para correos y descargas con licencia.
- OneDrive es un espacio de almacenamiento para uso de cada colaborador, exclusivamente para contenido relacionado al trabajo. A la salida de un empleado del Colegio, se eliminarán todos los datos relacionados con la cuenta.
- La cuenta personal de OneDrive funciona a partir de la abreviatura de cada profesor y bajo la denominación “Mis archivos”. Ya no se archiva documentación localmente en la computadora ni en otros servidores existentes.

4.2 SharePoint

- SharePoint es una herramienta para la gestión documental y el trabajo en equipo. Está formada por una serie de elementos de software que incluyen funciones de colaboración, módulos de administración de procesos, módulos de búsqueda y una plataforma de administración de documentos.
- En el SharePoint la carpeta “[Sharepoint Site CAQ - Inicio](#)” es una especie de biblioteca digital a la que tienen acceso todos los usuarios del área pedagógica y aquellos usuarios de la administración que requieren información documental relacionada con procesos internos.
- En el año lectivo 2022-23 se realizó una reestructuración de la carpeta “[Sharepoint Site CAQ - Inicio](#)” para establecer una estructura de almacenamiento clara y transparente para todos los usuarios, determinando niveles de acceso, formatos de archivo de documentos y responsabilidades de actualización de datos.

4.3 WIKI-CAQ

Es una enciclopedia digital que abarca todos los aspectos relacionados con el CAQ. Está organizada en forma de directorio alfabético y es una fuente de información principalmente para nuevos colegas. Al momento se encuentra en proceso de actualización.