

CANALES DE COMUNICACIÓN VIRTUAL 2020-2021



CANAL/	¿Para qué sirve?	¿Cómo funciona?	Tiempo de respuesta:	Necesidades resueltas a través de este canal:	Temas frecuentes consultados en cada canal:
TIC Línea de soporte técnico	Resolver inquietudes relacionadas con el soporte técnico de las plataformas de estudio, accesos, usuarios, contraseñas, dificultades de hardware (conexión, bloqueos, etc.). Este canal NO resuelve dudas referidas a clases.	Llamando a las líneas telefónicas asignadas: (+57) 314 560 2952 (+57) 311 460 2599 (+57) 314 863 6984	Inmediata por teléfono: LUN-VIER: 7:30 A.M. - 4:30 P.M.	<ul style="list-style-type: none"> Dificultades o fallas técnicas menores Gestión de usuario y contraseña Asesoría y acompañamiento en el manejo de las herramientas y plataformas Gestión de problemas técnicos de las plataformas 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo enviar las evidencias a través de Blink? ¿Dónde puedo ver las notas de mi hijo? ¿Dónde puedo consultar los libros asignados para la clase? No encuentro la actividad del día uno. No puedo ingresar a Zoom.
HELPDESK Línea de atención pedagógica	Es un canal de comunicación directo y colaborativo entre las familias y el colegio para aclarar dudas, y acompañar los procesos de aprendizaje de nuestros estudiantes desde la felicidad, la creatividad y la sostenibilidad. Este canal NO resuelve dudas referidas a clases puntuales sino a los procesos pedagógicos.	Escribiendo sus inquietudes a: helpdesk@gimnasiofontana.edu.co	Tiempo máximo de 24 horas. (Día hábil)	Necesidades frente a los siguientes procesos pedagógicos: <ul style="list-style-type: none"> Modelo pedagógico What If? Programas especiales o anexos (Singapur Math, Letras, Prima, MUN) Política de evaluación. Aspectos didácticos y recursos educativos para el modelo. 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo puedo sacar mayor provecho a la plataforma de Raz Kids? Quisiera mayor información sobre como apoyar el proceso de aprendizaje en matemáticas de mi hijo en el método Singapur Math. Deseo estrategias para fortalecer procesos de lecto-escritura con mi hija que está en kínder.
PHIDIAS Y BLINK Plataformas	Phidias y Blink son plataformas web cuyas herramientas permiten toda la gestión de los procesos académicos de cada estudiante. A través de este canal SI se pueden resolver dudas referidas a clases o actividades puntuales.	Enviar un correo a los profesores o a los Directores de Nivel a través de la plataforma, según sea el caso.	Tiempo máximo de 24 horas. (Día hábil)	Para temas referidos a clases o actividades se envía un correo directo a través de Phidias o Blink con el profesor a cargo del espacio académico. Para temas referidos a procedimientos de la escuela (nivel 1, 2 o 3): Debe enviarse un correo a los directores de nivel.	<ol style="list-style-type: none"> Dudas sobre trabajo en aula. Seguimiento de procesos de estudiantes. Saber sobre desempeño del estudiante. Informes de apoyos externos. Dudas de programas o de trabajo con el grupo. Permisos.
FACTURACIÓN Y CARTERA	Para resolver inquietudes sobre los procesos y estados financieros de cada estudiante. Este canal NO resuelve dudas referidas a clases.	Llamando a la línea telefónica asignada: (+57) 3185213042 Escribir al correo: pvelasquez@gimnasiofontana.edu.co	Inmediata por teléfono: LUN-VIER 7:30 A.M. - 4:30 P.M. Por correo electrónico en un tiempo máximo de 24 horas (día hábil).	<ul style="list-style-type: none"> Temas referidos a facturación, pagos de matrículas y pensiones costos, becas, descuentos, estados de cuenta y certificaciones financieras. 	<ol style="list-style-type: none"> Explicación de conceptos facturados. Devoluciones, descuentos y aplicación de descuento por becas. Información de costos. ¿Cómo y dónde puedo consultar mi estado de cuenta? ¿Cómo puedo expedir las certificaciones financieras? ¿Cuánto debo pagar por pagos anticipados de mensualidades?
PBX Conmutador general	Recibir las llamadas de los padres de familia y notificar al área respectiva que gestiona la solicitud realizada. Este canal NO resuelve dudas referidas a clases.	Llamando al: PBX: 57(1) 742 0303	Inmediata por teléfono: LUN-VIER: 7:30 A.M. - 4:30 P.M.	<ul style="list-style-type: none"> Notificaciones para ser comunicadas a las áreas encargadas de atenderlas. 	Se comunican todas las preguntas realizadas al área responsable de atenderla.
SECRETARÍA ACADÉMICA	Resolver dudas sobre los procesos académicos de los estudiantes. Este canal NO resuelve dudas referidas a clases.	Escribir al correo: s.academica@gimnasiofontana.edu.co	Tiempo máximo de 24 horas. (Día hábil)	<ul style="list-style-type: none"> Certificados académicos, requisitos y proceso de grado, y consultas del proceso académico. Es un canal de comunicación entre las familias y la Rectora. 	<ol style="list-style-type: none"> Certificados académicos de notas o de estudio. Certificado de retiro del SIMAT Certificados para universidades ¿Cómo se desarrolla la ceremonia de grado?