

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |                                                                     |                                        |                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|  | ACUERDOS DE COMUNICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |                                                                     |                                        | Código: FT-CS-36                                                       |
|                                                                                  | CALIDAD Y SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |                                                                     |                                        | Versión: 02                                                            |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |                                                                     |                                        | Páginas: 1 de 1                                                        |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |                                                                     |                                        |                                                                        |
| Objetivo:                                                                        | El propósito de este acuerdo de comunicación es informar a los estudiantes, padres de familia y otros beneficiarios, los parámetros de comunicación de la organización definidos para la divulgación de la gestión administrativa, las decisiones, las políticas y los planes establecidos, así como para proyectar la imagen de la institución, y garantizar medios de comunicación más efectivos para atender las necesidades y requisitos de la comunidad educativa. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |                                                                     | Fecha de actualización:                | 31/1/2025                                                              |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |                                                                     |                                        |                                                                        |
| INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA ESTUDIANTES, PADRES DE FAMILIA Y OTROS BENEFICIARIOS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |                                                                     |                                        |                                                                        |
| INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA ESTUDIANTES, PADRES DE FAMILIA Y OTROS BENEFICIARIOS | INFORMACIÓN A SOLICITAR, COMUNICAR O RECEPCIONAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | MEDIO PARA CONSULTAR, SOLICITAR Y RECEPCIONAR LA INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN                      | SOLICITUD REALIZADA POR:                                            | PRESENCIAL, DOCUMENTO FÍSICO O DIGITAL | RESPONSABLE DE COMUNICAR O RESPONDER LA SOLICITUD                      |
|                                                                                  | Directrices, instrucciones, novedades o cambios organizacionales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | La institución emitirá circulares informativas o realizará envío de correo informando los cambios que se realicen en la institución y que afectan la prestación del servicio. Estos serán emitidos por el correo institucional, el whatsapp, o a través de reuniones presenciales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Cuando se requiere                                 | Colaboradores, Estudiantes, Padres de Familia y Otros beneficiarios | Digital                                | Director Administrativo                                                |
|                                                                                  | Políticas y Objetivos de la organización, Misión, Visión, Proyecciones y Plan Estratégico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se pueden consultar a través de la página web <a href="http://www.praxisenglish.edu.co">www.praxisenglish.edu.co</a> . Así mismo, se socializan mediante la inducción o reinducción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Permanente y se actualiza cada vez que se requiere | Estudiantes, Padres de Familia y Otros beneficiarios                | Físico y Digital                       | Director Administrativo                                                |
|                                                                                  | Ajustes de horarios, grupos, docentes y demás relacionados con la prestación del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Serán informados a través de llamadas, grupos de whatsapp y en el caso que se requiera a través de correo electrónico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cuando se requiere                                 | Estudiantes, Padres de Familia y Otros beneficiarios                | Digital                                | Dirección y Coordinación Académica                                     |
|                                                                                  | Solicitud de cambio de grupo, suspensión de contrato o congelamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Se deberá realizar la solicitud a través de los correos <a href="mailto:solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co">solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cuando se requiere                                 | Estudiantes, Padres de Familia y Otros beneficiarios                | Digital                                | Dirección y Coordinación Académica                                     |
|                                                                                  | Normatividad de seguridad para la entrega y recepción de estudiantes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Si se desea retirar a un estudiante de la institución por una persona diferente al padre de familia, éste deberá enviar a través de los correos <a href="mailto:coordinacion.playground@praxisenglish.edu.co">coordinacion.playground@praxisenglish.edu.co</a> o <a href="mailto:recepcion.playground@praxisenglish.edu.co">recepcion.playground@praxisenglish.edu.co</a> , para el caso de los estudiantes de KIDS, y al correo <a href="mailto:solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co">solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co</a> , para los estudiantes de TEEN. El correo debe contener el nombre completo de la persona autorizada, número de cédula, parentesco, número de contacto, e informar si la autorización para esta persona es ocasional o permanente. No se permite la salida de estudiantes con personal que no este previamente autorizado. | Cuando se requiere                                 | Padre de familia y/o acudiente                                      | Digital                                | Padres de Familia<br>Dirección y Coordinación Académica                |
|                                                                                  | Novedades, quejas, sugerencia, reclamos, solicitudes generadas a partir del servicio prestado o las actividades a nivel general                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Todas las PQRS, serán recibidas a través del correo: <a href="mailto:solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co">solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co</a><br>Kids: <a href="mailto:coordinacion.playground@praxisenglish.edu.co">coordinacion.playground@praxisenglish.edu.co</a><br>Todas las PQRS serán direccionadas al área encargada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cuando se requiere                                 | Estudiantes, Padres de Familia y Otros beneficiarios                | Digital                                | Área correspondiente para realizar seguimiento y respuesta de las PQRS |
|                                                                                  | Solicitud de administración de medicamentos a estudiantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Si el estudiante requiere que se le sea administrado un medicamento, el padre de familia deberá informar a Coordinación Académica a través del correo <a href="mailto:coordinacion.playground@praxisenglish.edu.co">coordinacion.playground@praxisenglish.edu.co</a> , indicando el medicamento a suministrar, dosis, frecuencia de administración, presentación comercial de medicamento, vía de administración, y tiempo por el cual debe suministrarse, en lo posible adjuntar fórmula médica para que este pueda ser suministrado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cuando se requiere                                 | Padre de familia y/o acudiente                                      | Digital                                | Coordinadora Académica                                                 |
|                                                                                  | Eventualidades con el estudiante que afectan directamente su salud, integridad o higiene personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Serán reportados de forma inmediata a través de llamadas al padre de familia y/o acudiente, con el fin de tomar las decisiones pertinentes según el caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cuando se requiere                                 | Padres de familia y/o acudiente, otros beneficiarios                | Digital                                | Dirección y Coordinación Académica                                     |
|                                                                                  | PQRSA, situaciones internas con el personal de la institución, hechos relacionados con el Código de Ética y Buen Gobierno, Copasst, brigada de emergencia o Comité de Convivencia Laboral.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Deberán ser notificadas a través del correo <a href="mailto:solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co">solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co</a> , indicando la situación presentar, y de ser posible presentar los soportes que argumenten la situación reportada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cuando se requiere                                 | Padres de familia y/o acudiente, otros beneficiarios                | Digital                                | Coordinador de Calidad                                                 |
|                                                                                  | Otras solicitudes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Si se requiere algún tipo de información u otra solicitud que no este relacionada en el presente documento, se podrá remitir al correo <a href="mailto:solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co">solicitudes.administrativas@praxisenglish.edu.co</a> , con la descripción de dicha necesidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cuando se requiere                                 | Padres de familia y/o acudiente, otros beneficiarios                | Digital                                | Área correspondiente de realizar seguimiento y brindar respuesta       |