

Pla de Comunicació



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació
Escola Vicente Ferrer
Sant Boi de Llobregat

Estructura del pla de comunicació

1. Introducció – justificació.	Pàgina 2
2. Situació actual.	Pàgina 2
a. Comunicació interna.	Pàgina 2
b. Comunicació externa.	Pàgina 3
3. Objectius.	Pàgina 4
4. Mecanismes de comunicació. Descripció.	Pàgina 5
5. Ús dels mecanismes:	Pàgina 6
a. Comunicació interna.	Pàgina 6
b. Comunicació externa:	Pàgina 7
6. Aspectes a tenir en compte.	Pàgina 8
7. Avaluació d'aquest pla de comunicació.	Pàgina 8
8. Aprovació i difusió d'aquest pla.	Pàgina 9

1. Introducció – justificació

L'Escola Vicente Ferrer porta des de la seva formació buscant eines i mecanismes per millorar la comunicació, tant externa com interna, i fer-la més efectiva, eficient, econòmica, immediata i ecològica.

En aquesta cerca s'han anat instaurant mecanismes com el correu electrònic generalitzat; les bústies de suggeriments; el servei de missatgeria WhatsApp; trobades de final de curs; reunions amb els delegats de classe...

Arribat aquest moment s'ha detectat la necessitat de dissenyar un pla de comunicació on s'especifiqui:

- què volem aconseguir amb aquest pla;
- quins canals o sistemes de comunicació utilitza el centre en cada cas;
- com es realitzen aquestes comunicacions;
- per què farem servir cada un dels diferents sistemes de comunicació;
- qui fa ús de cada un dels canals i a qui van dirigits;
- com fem servir aquestes diferents estratègies comunicatives.

Per altra banda, aquest pla ha de contemplar un mecanisme de revisió i avaluació on podem detectar què funciona millor i què no tant i l'efectivitat de les diferents actuacions

2. Situació actual

Actualment tenim tot un seguit de canals de comunicació, tant externa com interna, que ens faciliten les comunicacions, però que, per altra banda, ens creen la necessitat de posar-hi ordre i establir quins són els canals adients per a cada tipus de comunicació.

- a) **Comunicació interna:** En aquest pla, quan parlem de comunicació interna ens referim a tot el seguit de situacions comunicatives "oficials" a nivell laboral i pedagògic entre els membres del claustre i del personal d'administració i serveis; així com de la direcció del centre cap a qualsevol persona o equip que hi formin part. Tots els empleats de la Generalitat tenen una adreça de correu corporativa, d'ús obligatori, que cal consultar de forma periòdica.

Actualment disposem dels següents canals:

- Correu electrònic: És el mitjà que fa servir de forma oficial l'equip directiu per passar comunicacions als membres del claustre.
- WhatsApp: De forma oficial tenim la possibilitat dels següents grups, a nivell professional (l'àmbit de les relacions personals no es regula en aquest pla):
 - o General de claustre.
 - o Equip directiu.
 - o Comissions.
 - o Equips docents comunitats.
 - o Equips impulsors.
 - o Altres que es puguin formar per grups de treball o equips.
- Drive: El servei drive es fa servir a partir de l'adreça corporativa i resulta molt útil per compartir documents i treballar de forma cooperativa. És on es comparteix la documentació, actes, acords, propostes de treball, butlletins informatius...
- Comunicacions orals: El boca a boca encara es fa servir per la seva practicitat en la immediatesa, ja que som un equip no gaire extens de persones. Té el gran inconvenient de que no queda constància escrita del que s'ha parlat o acordat o de qui ha estat o no informat, per tant s'ha de limitar el seu ús a comunicacions individuals o de petit grup o en les que sigui necessari per la seva urgència.
- Reunions d'equips docents, comissions o equips impulsors: En aquestes reunions és on es tracten els temes importants i ha de quedar sempre constància escrita (acta) del què s'ha acordat. Les actes han d'estar a disposició de tot l'equip de manera que es puguin consultar en qualsevol moment, en el Drive del centre.
- Pàgina web, bloc i xarxes socials: Tot i que no són els canals principals de comunicació interna, si poden jugar un paper de reforç en certes comunicacions o en certs missatges.

b) Comunicació externa:

L'escola disposa d'una pàgina web on mostra la seva línia educativa i exposa activitats i aspectes del dia a dia per totes aquelles persones que vulguin fer un primer acostament o una primera coneixença del centre. En

principi les imatges i reculls d'activitats d'escola s'envien directament a les famílies per altres canals. Tanmateix, i amb el propòsit d'afegir-hi immediatesa i presència en els dispositius mòbils, el centre té un compte oficial en diverses xarxes socials: Facebook, Twitter i Instagram.

b.1. Famílies: La comunicació amb les famílies sempre s'ha fet bàsicament de dues formes: una per escrit, ja sigui a l'agenda o mitjançant circulars o notes, i una altra, oral. Des de fa uns anys s'ha incorporat la comunicació via correu electrònic i darrerament el *Classdojo*, amb la intenció d'ampliar el seu ús a tot el centre. També és molt important la informació que es mostra a la pàgina web i a les pàgines que l'escola té en diverses xarxes socials.

b.2. Serveis externs: La comunicació amb els serveis externs no té un protocol clar i es basa en el correu electrònic. Es prioritzen els canals electrònics i que deixin constància per escrit. No es poden tractar aspectes confidencials per telèfon.

b.3. Escoles i entitats: El canal que s'utilitza habitualment és el correu electrònic, a més de les trobades o reunions presencials.

b.4 Administracions: La comunicació amb les diferents administracions sol ser bàsicament a través del correu electrònic i l'entrada per registre d'aquells documents oficials i dels que cal deixar constància. En el cas de la Generalitat, s'estan entrant documents a través del registre electrònic amb la signatura digital (DNle), a través l'aplicació e-Valisa.

3. Objectius del pla de comunicació

Els objectius del pla de comunicació estan extrets de les diferents valoracions i propostes de millora que s'han anat donant en els darrers cursos; així com, la necessitat d'anar en línia amb els canvis que està proposant el centre, tant a nivell administratiu, com pedagògic i de relació amb la comunitat.

Els objectius d'aquest pla de millora són els següents:

1. Establir i donar a conèixer a tota la comunitat uns canals i mecanismes de comunicació per a cada situació comunicativa.

2. Millorar la comunicació dins i entre els diferents sectors de la comunitat educativa i del centre cap a l'entorn; aportant coherència i línia d'escola.
3. Disposar d'uns canals de comunicació que aportin immediatesa, seguretat i registre d'allò que es comunica.
4. Aconseguir que les famílies puguin participar i fer un seguiment de la vida escolar de les seves filles i fills, més enllà de les avaluacions i les tutories.
5. Augmentar la presència del centre a la comunitat (barri, ciutat, comarca...) donant informació sobre activitats, esdeveniments i línia pedagògica.

4. Mecanismes de comunicació

- Classdojo: L'aplicació Classdojo ens ofereix diverses possibilitats de comunicació: missatgeria interna de l'aplicació i publicacions a la història de la classe. Aquest servei de missatgeria ens garanteix privacitat, seguretat i immediatesa, alhora que permet tenir un registre de les comunicacions. També permet tenir un tauler on posar tot tipus d'informacions, amb fotos, àudios o vídeos i un portafolis on els infants poden penjar documents.
- Correu electrònic: És un servei útil, el que més s'ha fet servir els darrers anys dins les nostres comunicacions i és totalment compatible amb l'aplicació Classdojo. A més permet l'enviament i la recepció de documents adjunts amb un registre d'entrada força fiable.
- Telèfon: El servei telefònic ens ofereix immediatesa, però no ens permet assegurar-nos de la identitat de l'altre agent ni tenir un registre de la comunicació; a més, moltes vegades passa per intermediaris a l'hora de fer arribar la comunicació al destinatari final.
- Reunions presencials: Aporten un plus de comunicació no verbal i de proximitat entre agents, tot i així, és convenient deixar constància escrita de les comunicacions o acords.
- Pàgina web: mostrem a la comunitat qui som; enllacem informacions sobre el món educatiu que ens poden semblar interessants; pot haver-

hi una mostra d'activitats realitzades, hi ha un mòdul de notícies i un específic del menjador.

- Xarxes socials: El centre disposa de pàgina o d'usuari en tres xarxes socials: Facebook, Twitter i Instagram; amb la finalitat d'estar present a la comunitat, compartir esdeveniments i informacions amb d'altres entitats educatives i socials i apropar-se a la gent a través dels dispositius mòbils. L'ús d'aquestes xarxes per part de la població ens aporta un plus d'immediatesa en casos en els que sigui necessari comunicar quelcom amb poc temps. No podem assegurar que arribi a tots els receptors i no es pot donar cap tipus d'informació confidencial ni d'imatges de menors. Tot i així, és un bon complement per arribar ràpid a la comunitat i per fer recordatoris a informacions ja donades.
- Newsletter: Es realitzarà un butlletí informatiu de forma periòdica per a les famílies i un altre per als docents. D'aquesta manera es busca no fer tantes comunicacions i tenir les informacions unificades en un sol document.

5. Ús dels mecanismes

a. Comunicació interna:

Agents implicats	Propòsit	Canal
Direcció - mestres	Donar informació concreta; convocar reunions.	WhatsApp
		Google Calendar
		Correu electrònic: Newsletter
Coordinacions – mestres	Donar informació concreta; convocar reunions.	WhatsApp
		Correu electrònic
Mestres	Compartir informació en el sí dels equips docents o amb d'altres equips.	WhatsApp
		Drive
		Correu electrònic: Newsletter
Personal administració i serveis	Donar o rebre informacions de la porta, telèfon o manteniment	Correu electrònic
		Avisos orals
		WhatsApp
Administració	Donar o rebre instruccions i informació o transmetre missatges.	Correu electrònic

b. Comunicació externa

Agents implicats	Propòsit	Canal
Tutoria - famílies	Donar informació diària sobre la vida escolar del seu fill o filla.	Aplicació Classdojo Entrevistes personals
	Enviar circulars / informacions	Aplicació Classdojo Correu electrònic
	Publicar notícies generals i recordatoris	Aplicació Classdojo Vidreses o taulers zona infantil
	Informar sobre aspectes concrets dels fills o filles	Aplicació Classdojo Entrevista personal Agenda
	Demandar tutoria (en un sentit i l'altre)	Aplicació Classdojo Agenda
	Demandar o convocar reunions puntuals amb direcció, CAD o d'altres	Correu electrònic
Equip docent/directiu - Famílies	Informació oficial del centre	Aplicació Classdojo Correu electrònic: Newsletter Carta signada Tauler d'auncis
	Demandar o convocar reunions puntuals amb direcció, CAD o d'altres equips.	Correu electrònic Aplicació Classdojo
	Circulars informatives	Correu electrònic: Newsletter Aplicació Classdojo
	Autoritzacions i dades	Circular paper Correu electrònic
Serveis externs	Convocar reunions i trobades presencials	Correu electrònic Telèfon Acords en una reunió (acta)
	Traspasar informació no oficial però sí confidencial	Correu electrònic del centre o de persona autoritzada (xtec). Reunió presencial.
	Traspasar informació oficial i confidencial	Paper donat en mà o per correu certificat o d'altres serveis de missatgeria. Certificats digitals.
Escoles i entitats socials	Compartir esdeveniments i informacions generals	Pàgina web i xarxes socials

	Traspassar informacions concretes i convocatòries o cites	Correu electrònic Telèfon Trobades presencials
Administracions	Traspassar informacions oficials	Entrades físiques per registre. Registre electrònic
	Realitzar comunicacions puntuals, recordatoris i convocatòries	Correu electrònic Telèfon
Entorn social	Donar a conèixer el centre, les seves activitats i notícies generals	Pàgina web Xarxes socials
Entorn social i famílies	Respondre consultes a qualsevol persona	Telèfon Correu electrònic Pàgina Web

6. Aspectes a tenir en compte:

- Cal evitar les informacions orals, donades per passadissos o qualsevol lloc que no sigui una reunió o un canal on quedi per escrit; ja que no sempre queda clar a tothom, no es pot garantir que arribi a tots els destinataris i, a més, és probable un oblit o un malentès. En tot cas, si més no, quan hi ha una comunicació oral s'ha de reforçar per un dels mecanismes establerts.
- Cal evitar parlar o valorar qualsevol sobre alumnes o famílies en situacions no adequades, com per exemple: en presència d'altres alumnes, famílies o persones externes; sigui al centre o fora del centre.
- Si es fa servir una aplicació per a la comunicació amb les famílies; aquesta s'ha de fer servir a totes les famílies del centre.

7. Avaluació d'aquest pla de comunicació

Per avaluar si s'estan assolint els objectius plantejats en aquest pla de comunicació, s'estableixen una sèrie d'indicadors i d'instruments de recollida d'informació.

Indicadors	Instruments de recollida
Grau de satisfacció de les famílies	Qüestionari famílies
Grau de satisfacció del claustre	Qüestionari mestres
Grau de satisfacció del personal PAS	Qüestionari PAS

8. Aprovació i difusió d'aquest pla

Aquest pla s'elabora a partir d'un primer esborrany que presenta la direcció del centre i passa pel claustre de mestres. El document resultant de les modificacions i aportacions fetes pel claustre passa al consell escolar on s'aprova el disseny definitiu del pla.

Un cop aprovat, aquest pla es publica a la pàgina web del centre i es dona publicitat a través del correu electrònic i les xarxes socials de centre. També s'envia una còpia als Serveis Territorials a través de la inspecció.