
Pla de Comunicació de Centre

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTIUS A ASSOLIR I ACTUACIONS	4
3. RECURSOS	8
4. INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ GENERADA	9
5. DISTRIBUCIÓ DE LA INFORMACIÓ QUE ARRIBA	11
6. INDICADOR DE L'AVUACIÓ	11
7. MANUAL	
7. CONTROL DE CANVIS	12

1. INTRODUCCIÓ

El pla de comunicació és el procés responsable orientat a identificar, anticipar i satisfer les necessitats dels alumnes, exalumnes, professors, personal d'administració i serveis, famílies, empreses i altres institucions potencialment receptores dels serveis del centre, de manera que l'organització pugui assolir els seus objectius estratègics.

L'objectiu principal del pla és el desenvolupament d'una estratègia de gestió de la informació, coneixement i comunicació, que reculli de manera eficient les necessitats i preocupacions dels diferents grups d'interès per tal d'emprendre canvis i innovacions en els diversos àmbits d'actuació del centre, i que transmeti la informació oportuna a la comunitat educativa i a l'entorn, de la manera més adequada, tot vetllant per la imatge del centre i la seva coherència amb el PEC.

La comunicació té un valor estratègic molt important ja que genera canvis en les relacions i funcionament de l'organització. Per aquest motiu, la gestió adequada de la comunicació comporta associada una millora de la qualitat dels serveis que es presten a la comunitat educativa, al mateix temps que afavoreix la cohesió d'aquesta comunitat. També té una influència molt important en la manera en què el centre és percebut per la comunitat i per l'entorn, i les decisions que es prenen en aquest àmbit que afecten les oportunitats del centre.

Per gestionar adequadament aquesta comunicació caldrà tenir en compte els diferents grups d'interès a qui s'adreça el centre, que tenen diferents necessitats i expectatives, pel que la comunicació s'haurà d'adaptar pel que fa als estils de comunicació, contingut i estructura del missatge, circuits i canals apropiats a cada un d'ells.

La responsabilitat de la gestió d'aquest procés recau en la directora del centre.

2. OBJECTIUS A ASSOLIR I ACTUACIONS

A fi de poder desenvolupar una estratègia de gestió de la informació, coneixement i comunicació, que permeti assolir l'objectiu principal del pla, es plantegen els següents objectius estratègics de la comunicació, identificant cinc àrees diferents de comunicació:

- A. Comunicació corporativa**
- B. Comunicació externa**
- C. Comunicació interna**
- D. Relacions públiques**
- E. Comunicació de crisi**

A. La comunicació corporativa

És el missatge que de forma premeditada emetem amb la finalitat de transmetre a la comunitat allò que és el centre educatiu.

L'hem de veure des de dues vessants. La identitat corporativa conceptual fa referència a la missió, visió i valors i la identitat corporativa visual té a veure amb el logotip, la tipografia i el grafisme

Haurem de tenir en compte la imatge corporativa, allò que els altres creuen que som nosaltres, la percepció que en tenen.

OBJECTIU ESTRATÈGIC 1: L'objectiu serà vetllar per la integritat del discurs del centre, tant des de la identitat conceptual com visual, per tal de transmetre la seva missió, visió i valors, i els seus objectius estratègics.

A11: Establir i vetllar per una estratègia de comunicació apropiada per cada un dels grups d'interès, que tingui en compte l'estructura del missatge, contingut, l'estil de comunicació i canals idonis per cada un d'ells (a qui s'ha de comunicar, què s'ha de comunicar, com s'ha de comunicar, qui i quan ha de fer-ho).

A12: Mantenir la identitat visual corporativa del centre en la documentació emesa i en les comunicacions internes i externes (correus electrònics, fulletons, butlletins, presentacions, material pels alumnes, etc.) tot utilitzant les plantilles existents i els elements de la imatge gràfica.

A13: Vetllar per a què les comunicacions corporatives es facin dins de l'horari laboral, en dies lectius.

A14: Disposar de material corporatiu de l'institut (roll ups, fulletons, presentacions....) sobre el centre, l'oferta formativa i les activitats que porta a terme.

A15: Elaborar i actualitzar la carta de serveis del centre.

A16: Proveir d'obsequis de centre.

OBJECTIU ESTRATÈGIC 2: Fomentar la consciència ambiental de la comunitat educativa mitjançant accions de comunicació que reforcin els valors de sostenibilitat, estalvi energètic i gestió responsable dels recursos, en coherència amb la política ambiental del centre i la norma ISO 14001.

A21: Difondre trimestralment una "píndola verda" a través del web, la pantalla d'entrada i les xarxes socials del centre, amb consells ambientals, dades de consum del centre o bones pràctiques (per exemple: reducció de plàstics, ús responsable de l'electricitat, reutilització de material...).

A22: Visibilitzar les accions ambientals del centre (com recollida selectiva, tallers, etc.) mitjançant notícies, cartelleria interna i comunicats a les famílies.

A23: Crear un espai específic a la intranet i/o web del centre per recollir accions ambientals, documents relacionats (política ambiental, objectius ambientals anuals...) i notícies destacades.

A24: Promocionar el canal "bústia verda" per recollir propostes ambientals dels diferents col·lectius (alumnat, professorat, PAS i famílies).

A25: Coordinar aquestes accions amb la persona responsable del sistema de gestió ambiental.

B. La comunicació externa

La comunicació externa és aquella adreçada als grups d'interès externs del centre per tal de proporcionar la informació adequada que permeti millorar la relació del centre amb aquests públics objectiu.

Amb la finalitat d'oferir un millor servei i identificar millor les oportunitats procedents de l'entorn del centre cal conèixer molt bé a aquest tipus d'usuaris. En aquest sentit, és molt important implementar mecanismes de vigilància estratègica per tal de detectar oportunitats i amenaces, identificar tendències del món educatiu i del laboral, així com possibles col·laboracions i aliances estratègiques que puguin ser beneficioses pel centre. D'aquesta manera es poden prendre decisions informades que permetin realitzar canvis a partir de l'entorn.

OBJECTIU ESTRATÈGIC 3: Establir mecanismes de vigilància competitiva de l'entorn per tal de posicionar al centre com líder de la qualitat educativa i implementació d'iniciatives innovadores.

B31: Planificar, organitzar i participar en reunions amb els diferents grups d'interès externs del centre amb la finalitat de recollir les seves necessitats, expectatives i interessos, així com identificar tendències.

B32: Portar actuacions de benchmarking amb altres centres educatius.

B33: Participar en fòrums locals, comarcals, nacionals i internacionals d'intercanvis de bones pràctiques educatives i tendències en l'educació.

B34: Manteniment del sistema d'enquestes del centre per avaluar la satisfacció dels diferents grups d'interès externs.

OBJECTIU ESTRATÈGIC 4: Difondre els serveis educatius que presta el centre per tal de captar i fidelitzar als alumnes i usuaris.

B41: Elaborar setmanalment un full informatiu adreçat a que tota la comunitat educativa estigui informada de les diferents activitats.

B42: Elaborar una memòria d'activitats per donar a conèixer les activitats que ha portat a terme l'institut al llarg del curs.

B43: Mantenir la pàgina web del centre actualitzada amb les notícies i esdeveniments recents.

B44: Incorporar els casos d'èxit a la carta de serveis.

B45: Gestionar i potenciar les xarxes socials (Twitter i Instagram, o altres)

C. La comunicació interna

És el procés de comunicació on s'integra tot el personal del centre. La comunicació interna és important per tal que es puguin prendre decisions de manera més efectiva, promoure la col·laboració i el treball en equip, fomentar un ambient de confiança i transparència, i millorar les relacions de tota l'organització.

OBJECTIU ESTRATÈGIC 5: L'objectiu serà la gestió del coneixement creant un bon canal de comunicació i establint una estructura i procés documental de la informació que navegui per tota l'organització.

C51: Implementar l'eina de gestió leduca per tal de millorar els fluxos de comunicació interna entre professorat, alumnes, pas i equip directiu pel que fa a faltes d'assistència, guàrdies, gestió dels espais, sortides, etc.

C52: Facilitar l'accessibilitat de tota la documentació estratègica del centre, plantilles de documents, imatge gràfica corporativa i actes de reunions a tot el personal del centre, centralitzant la informació en un mateix espai virtual on sigui fàcil de localitzar.

C53: Utilitzar el correu electrònic com a eina base de la comunicació, establint un manual de bones pràctiques i correcte ús d'aquest correu per a les comunicacions internes i externes.

C54: Enviar setmanalment un butlletí adreçat al professorat amb la planificació de les reunions, noves incorporacions al centre, les sortides i els reconeixements al professorat per accions realitzades.

C55: Implementar una hora de reunió setmanal amb el personal d'administració i l'equip directiu per coordinar actuacions.

D. Les relacions públiques

És un esforç planificat i continuat de **treball en xarxa**, de participació de fòrums del sector, d'organització de reunions i trobades tècniques.

Té a veure amb atendre de forma adequada les visites, establint protocols, i tenir relacions cordials i periòdiques amb institucions i organismes.

OBJECTIU ESTRATÈGIC 6: El principal objectiu serà que el centre tingui una bona imatge i reconeixement per part de l'administració, tant el Departament d'Educació com l'Ajuntament, per part d'entitats i organitzacions empresarials, socials, culturals i sigui un bon referent per la resta de centres educatius.

D61: Establir relacions eficaces de forma permanent amb empreses i institucions referents al territori.

D62: Planificar l'organització de trobades periòdiques amb els diferents grups d'interès: famílies, clubs, empreses, administració, entitats ...

D63: Planificar l'organització de les xerrades i conferències pedagògiques i d'orientació.

D64: Identificar els fòrums on ens hem de projectar i programar-ne la participació.

E. La comunicació de crisi

En una situació de crisi és molt important que s'estableixin uns criteris en la comunicació. Caldrà tenir en compte quines persones seran les encarregades de gestionar la comunicació en situacions complexes i urgents per gestionar adequadament la situació i/o defensar la imatge del centre. També, quines actuacions es duran a terme que contribuiran a agreujar o millorar la situació. Sempre es demanarà calma, transparència i molta organització.

OBJECTIU ESTRATÈGIC 7: L'objectiu serà preveure possibles queixes, denúncies, rumors i interpretacions falses o exagerades tretes de context d'una situació de conflicte produïda al centre i anticipar solucions. També caldrà determinar el canal de comunicació en situació de risc o emergència.

E71: Designar un comitè de crisi, l'Equip directiu.

E72: Establir un protocol de crisi, comunicats.

E73: Estratègia de seguiment post crisi

E74: Establir el canal de comunicació en cas de risc o emergència al centre (web)

3. RECURSOS

Correu corporatiu i eines Google.

Plataforma Moodle i Classroom: aules i despatxos virtuals, gestor documental, sala de professors.

Full informatiu setmanal a la comunitat educativa.

Comunicacions periòdiques a les famílies.

Pantalles vestíbul i plafons informatius.

Pàgina web i xarxes socials Instagram, Twitter i LinkedIn

4. INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ GENERADA

Informació professorat	Qui l'elabora i/o actualitza	Elaboració/ Distribució	Període
Informació inici de curs per professorat i CE	Equip directiu i Coord. SIG	Claustre i Consell Escolar	setembre
Informació inici de curs per famílies	Equip directiu i coordinadors	- Professorat de cada departament, càrrecs i PAS, AMPA, CE - Organigrama del centre - Grups d'alumnes i horaris de professors i grups - Calendaris de ESO/BAT i CF - Instruccions sobre sortides, ús d'aules, claus i lavabos, horaris de secretaria i consergeria, serveis del centre. - Normativa sobre absències de professorat - Assistència d'alumnes, guàrdies, normes de convivència	setembre
Relacions amb les empreses, FCT	Directora i Coord. FCT	- Dossier d'informació - Carta de presentació	A l'inici de curs
Informació reunió de pares i mares Inici de curs	Equip directiu i coordinadors	- Presentació diferent per cada nivell d'estudis - Reunions d'inici de curs amb famílies d'ESO, BAT i CFGM - Presentació per nivells - Comunicació a les famílies - Hores de visita dels tutors - Distribuir continguts i intervencions	setembre
Programació General Anual del centre	Equip directiu, coord SIG, caps de departament i coordinadors Claustre	- Calendari general d'activitats - Reunions del professorat - Celebracions i activitats extraescolars - Sortides - Objectius i actuacions de departaments i coordinacions - Organització del centre	octubre
Simulacre d'evacuació	Administradora i coord. riscos	- Informació a comunitat educativa - Informe per ST i comunitat educativa	desembre
Revisió 1rT	Equip directiu i Coord. SIG	Claustre i Consell Escolar	gener
Actuacions Pla Estratègic	Equip directiu i Coord. SIG	Seguiment 1r quadrimestre	febrer
Jornades de Portes Obertes ESO, BAT, CF	Equip directiu i coordinadors	presentació del centre - distribuir continguts, itinerari, professorat - coordinació alumnat voluntari - documents informatius dels diferents estudis	febrer març/abril
Preinscripcions ESO	Equip directiu i secretaria/consergeria	Cal tenir informació actualitzada de consergeria, secretaria, web	març
Proves d'accés a CF	Cap d'estudis d'FP	- Cal tenir informació actualitzada de consergeria, secretaria, web - Calendari actuacions professorat, espais	abril/maig



Revisió 2nT	Equip directiu i Coord. SIG	Consell Escolar	Claustre i abril
Preinscripcions BAT	Equip directiu i secretaria/consergeria	Cal tenir informació actualitzada de consergeria, secretaria, web	maig
Preinscripcions CF	Equip directiu i secretaria/consergeria	Cal tenir informació actualitzada de consergeria, secretaria, web	maig
Planificació llibres de text i programari	Coord. Pedagògica, cap d'estudis FP i caps departament	Revisar i actualitzar la informació i passar-la a l'AMPA, web i consergeria	maig juny
Plantilles, professorat per departaments	Directora	- Reunions amb professorat - Valoracions amb caps departament i eq.directiu - Reunions amb ST	maig juny
Matrícula ESO	Secretària Oficines, Consergeria	Cal tenir informació actualitzada de consergeria, secretaria, web	maig
Revisió 3T i final de curs	Equip directiu i coord SIG	Claustre i Consell Escolar de final de curs	juny
Revisió del curs	Professorat	Demanda de les memòries als caps i coordinadors	juny
Revisió del curs	Equip directiu i coordinadors	Revisió per a la direcció i propostes de millora	juliol
Reunions de directors	Directora	Informació a equip directiu i qui s'escaigui	Tot el curs
Control absències professorat i PAS	Directora	- Informació als ST mitjançant l'aplicatiu - Resum trimestral al CE	Tot el curs
Seguiment manteniment i millora de les instal·lacions	Administradora i Consergeria	Aplicació wiki del centre	Tot el curs
Acollida de professors substituïts	Equip directiu, PAS i caps de departament	-	Tot el curs
Relacions amb les empreses, FCT	Directora, Coord FCT i tutors CF	Enquesta de satisfacció, seguiment de l'FCT, Visites programades	Tot el curs
Sistema Integrat de Gestió (qualitat i medi ambient)	Directora i Coord. SIG	Claustre, Consell Escolar, PAS - Presentació i distribució de la política de qualitat i ambiental: PEC, web - Informació pertinent sobre el SIG (qualitat i medi ambient), inclosos els canvis que es faci, si s'escau - Valoració i impuls per la millora contínua Famílies, Empreses, Agents externs - Presentació política de qualitat i ambiental: web - Informació pertinent sobre el SIG (qualitat i medi ambient), inclosos els canvis que es faci, si s'escau, mitjançant la web del centre Comunitat educativa - Informació sobre el sistema ambiental a les pantalles del centre	Tot el curs

5. DISTRIBUCIÓ DE LA INFORMACIÓ QUE ARRIBA

Informació i comunicació	Qui la rep i qui la distribueix	Quan es tramet la informació	A qui es tramet	Registre de la informació
Informació externa, correu postal i missatgeria	Consergeria Secretària	Quan arriba	Si és personal, a la gaveta personal. Si és general, a la de la secretària.	
Informació electrònica externa	Secretària	Quan arriba	La major part de la informació arriba per correu electrònic. El correu del centre el gestiona el personal d'administració que el reenvia a l'equip directiu i als altres càrrecs que afecti la informació. Des de l'equip directiu es redistribueix la informació a qui es consideri.	A oficines guarden els missatges que arriben al correu del centre etiquetats per emissors. L'equip directiu guarda els missatges etiquetats per estudis i projectes.

6. INDICADOR D'AVALUACIÓ

L'avaluació del Pla de comunicació es realitzarà a partir de la valoració de cadascuna de les actuacions, i en la seva totalitat durant la revisió per la direcció. Els indicadors són els del propi procés.

ANNEX. MANUAL DE BONES PRÀCTIQUES EN L'ÚS DEL CORREU ELECTRÒNIC INSTITUCIONAL

1. Objectiu

Aquest annex té com a finalitat establir unes directrius clares per a l'ús correcte i eficient del correu electrònic institucional del centre (@iescarlesvallbona.cat), garantint-ne la coherència amb els valors del Projecte Educatiu de Centre i les normes de qualitat ISO 9001 i ISO 14001, així com el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades i benestar laboral.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest manual s'aplica a tot el personal del centre (docent, PAS i equips directius), així com a col·laboradors i altres agents que utilitzen el correu electrònic institucional per a comunicacions internes i externes.

3. Principis generals d'ús

- **Ús exclusiu professional:** el correu corporatiu és una eina de treball que s'ha d'utilitzar exclusivament per a comunicacions relacionades amb l'activitat educativa, organitzativa o administrativa del centre. No s'ha d'utilitzar per a temes personals, difusió d'opinions, campanyes, ni generar debat o polèmica.
- **Claredat i eficàcia:** estructurar els missatges de forma clara, concisa i orientada a l'acció.
- **Respecte i responsabilitat:** mantenir un to respectuós i responsable en qualsevol circumstància.

4. Bones pràctiques en la comunicació interna

- Utilitzar l'assumpte de manera clara i identificativa.
- Emprar salutacions i acomiadaments formals.
- Utilitzar les llistes de distribució corporatives i evitar enviar correus massius innecessaris.
- Respectar la confidencialitat i no reenviar informació interna sense autorització.
- Evitar el "Respon a tots" llevat que sigui realment necessari.

5. Bones pràctiques en la comunicació externa

- Signar els correus sempre amb les dades institucionals: nom, càrrec i logotip del centre.
- Utilitzar còpia oculta (BCC) quan s'enviïn missatges a múltiples destinataris.
- Limitar l'enviament d'adjunts a informació rellevant i necessària.
- Evitar compartir dades personals d'alumnes o famílies sense consentiment previ i mitjans segurs.

6. Netiqueta (etiqueta digital)

- Escriure amb correcció ortogràfica i gramatical.
- Evitar l'ús de majúscules (equivalen a cridar).
- No fer servir el correu per expressar desacords de manera reactiva; en cas de conflicte, es recomana l'abordatge personal o per canals formals.

7. Horari d'enviament dels correus

Per fomentar el benestar del personal i prevenir riscos psicosocials, es recomana que les comunicacions es realitzin exclusivament en dies laborables i dins de l'horari lectiu habitual del centre (8:00 - 21:20).

En cas de necessitat fora d'aquest horari, es pot fer ús de l'opció de "programar enviament".

8. Protecció de dades

- Compliment estricte del RGPD en totes les comunicacions.
- No enviar dades sensibles sense xifratge ni consentiment.
- Ús responsable de la informació compartida.

9. Gestió documental

- Arxivar correus rellevants relacionats amb tutories, incidències o gestions administratives, segons els protocols interns de documentació.
- Eliminar periòdicament correus obsolets per mantenir una bona higiene digital.

10. Seguiment i millora

- La direcció de l'Institut i la Comissió de Qualitat supervisaran el compliment d'aquest manual.
- Es podran organitzar sessions de formació sobre comunicació digital i benestar tecnològic, i revisar aquest annex anualment.

7. CONTROL DE CANVIS

CURS 2019/20			
Versió	Elaboració	Descripció de la modificació	Data
19/20 R5	Directora	- Elaboració - Revisió dels diferents apartats per part de l'equip directiu, amb modificacions que canvien la revisió del document	09/03/20
CURS 2020/21			
20/21 R1	Directora	Inclusió de la comunicació de la política de qualitat i ambiental, com, a qui, i quan	07/02/21
CURS 2022/23			
22/23 R1	Directora	Actualització de la introducció Revisió dels objectius i de les actuacions del pla de comunicació en línia amb el projecte de direcció.	26/04/23
CURS 2024/25			
24/25 R1	Directora	- S'afegeix l'objectiu estratègic 2 en línia amb la ISO 14001 - S'incorpora un annex de Manual de bones pràctiques en la utilització del correu institucional.	23/04/25