



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació
Institut Esteve Terradas i Illa

PLA DE COMUNICACIÓ DE L'INSTITUT ESTEVE TERRADAS I ILLA



ÍNDEX :

1. INTRODUCCIÓ	4
2. DIMENSIONS	4
2.1. Imatge corporativa	4
2.2. Comunicació externa	5
2.3. Comunicació interna	11
2.4. Comunicació específica en Prevenció de Riscos Laborals (PRL).	15
2.5. Comunicació específica en medi ambient	16
2.6. Les relacions públiques	18
2.7. La comunicació de crisi	19
3. RECURSOS	21
4. INFRAESTRUCTURES	21
5. SEGUIMENT I AVALUACIÓ	22



GESTIÓ DEL DOCUMENT

	Aprovat per:	Revisat per:	Realitzat per:
Nom i cognom	Olga Quesada	Gema Almagro	Olga Quesada
Càrrec	Directora	Coordinadora SGI	Directora
Data	31 maig 2023	31 maig 2023	31 maig 2023

Llistat de les modificacions			
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
00	27/03/2017	Creació del document	Web
01	09/10/2019	Canvi codificació i canvi Departament d'Educació	Web
02	10/09/2020	Inclusió Pla de Contenció i inclusió de dos nous indicadors	Web
03	15/03/2021	Inclusió de la comunicació en PRL (Prevenició de Riscos Laborals). Inclusió dels canals de comunicació Telegram i Teams. Supressió d'Skype.	Web
04	31 /05/2023	Inclusió de la comunicació en medi ambient, del canal LinkedIn en la comunicació externa, de les reunions de tutors/es de 2n curs de CCFF en la comunicació interna (pràctiques a empreses), de la borsa de treball i ofertes FCT i DUAL en la comunicació interna (FP).	Web



1. INTRODUCCIÓ

El pla de comunicació de l'Institut Esteve Terradas i Illa és un procés orientat a identificar, anticipar i satisfer les necessitats dels/les alumnes, ex-alumnes, professorat, personal d'administració i serveis, famílies, empreses i altres institucions potencialment receptores dels serveis del centre. El pla de comunicació té com a objectiu desenvolupar una estratègia global enfocada explícitament a la millora de la gestió de la informació, el coneixement i la comunicació. El procés de gestionar la comunicació, promoció i relacions és un procés estratègic la responsabilitat del qual és del director/a.

En aquest pla hi trobarem definides les actuacions concretes per situar els elements de comunicació en l'organització del centre, així com una descripció de les responsabilitats i funcions dels diferents càrrecs i coordinacions que intervenen en el procés.

2. DIMENSIONS

L'èxit de la comunicació depèn de l'enfocament integral de la comunicació estratègica. Identifiquem cinc grans dimensions per satisfer la necessitat de comunicació dels nostres grups d'interès:

- a. Imatge corporativa
- b. Comunicació externa
- c. Comunicació interna
- d. Relacions públiques
- e. Comunicació de crisi

2.1. Imatge corporativa

La imatge corporativa és el missatge que l'Institut emet de forma premeditada amb la finalitat de transmetre a la comunitat educativa la seva identitat. El pla de comunicació ha de servir per vetllar per la integritat del discurs del centre, tant des de la identitat visual com conceptual, per aconseguir la imatge desitjada.

Podem distingir dos tipus d'identitat corporativa:

- a) La identitat corporativa conceptual: Fa referència a la missió, visió i valors, que es troben expressades al Projecte Educatiu de Centre.
- b) La identitat corporativa visual: Fa referència al logotip i la tipografia que s'ha d'utilitzar en tota la documentació i presentacions del centre, així com en productes de propaganda (carpetes, bolígrafs, llibretes, etc.) i al web de l'Institut. Tota la informació referida a la identitat corporativa visual ha de quedar recollida en la 'Guia d'utilització de la imatge corporativa del centre.



2.2. Comunicació externa

L'objectiu de la comunicació externa és transmetre a l'exterior la imatge del centre i difondre els serveis educatius que presta per tal de captar i fidelitzar als alumnes i futurs usuaris. És una forma de comunicació orientada a la satisfacció de les necessitats i desitjos de les persones a través de les activitats i serveis que ofereix el centre.

A l'Institut Esteve Terradas realitzem un seguit d'accions encaminades a cobrir i augmentar la fluïdesa de la comunicació i la informació adreçades als possibles usuaris del servei que proporciona l'Institut, amb l'objectiu d'incrementar la valoració del centre i que, com a conseqüència, sol·licitin els nostres serveis.

En concret, la comunicació externa inclou:

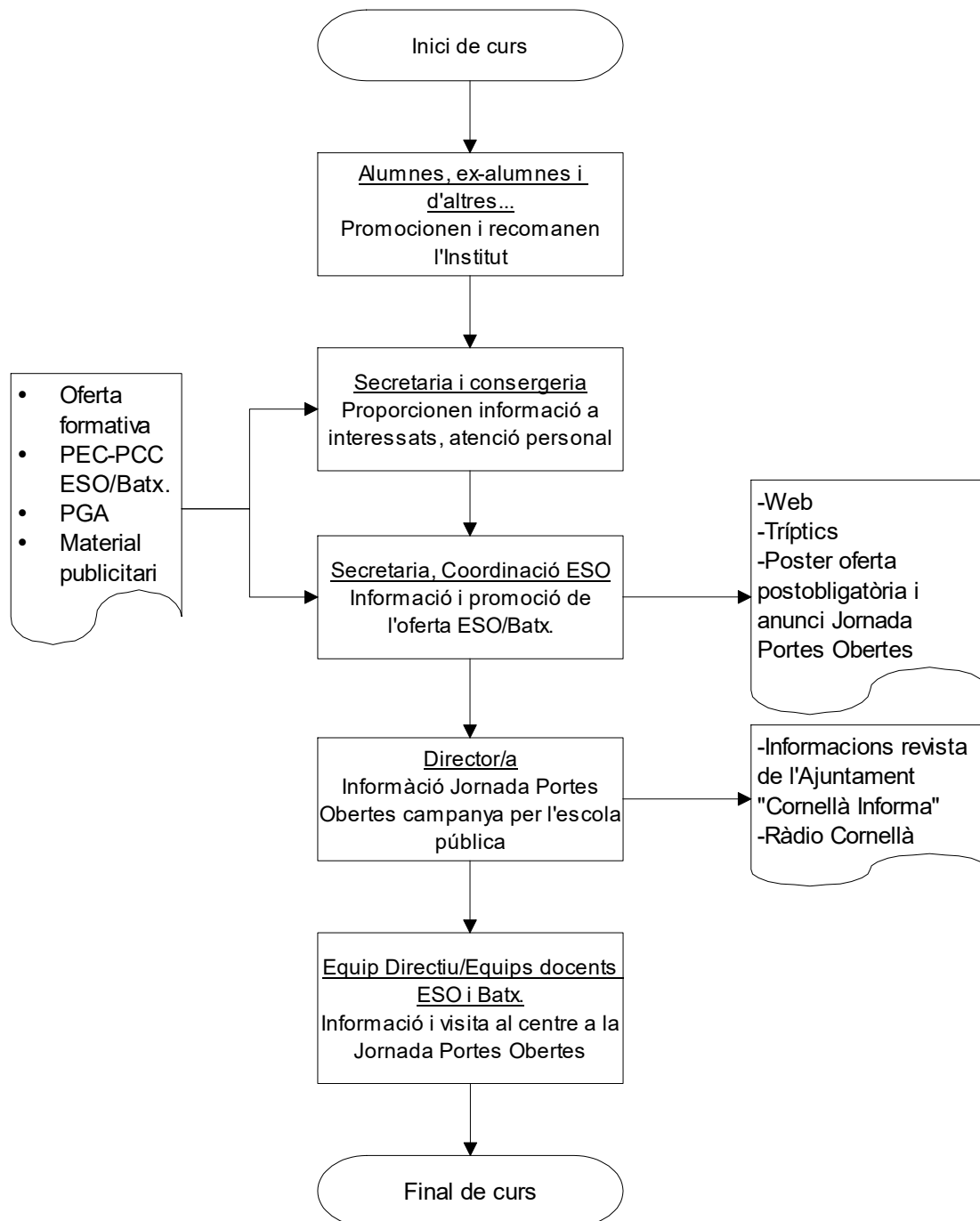
CANAL	RESPONSABLE DEL CANAL	RECEPTORS	MISSATGE	QUAN S'ACTUALITZA
Web	Webmaster	-Professorat -Alumnat -Famílies -Ajuntament -Empreses -Universitats -Altres	-Informacions generals del centre -Accés a documentació -Informació d'activitats i reconeixements -Enllaços a llocs d'interès (plataformes de gestió, Moodle, Àgora..) -Notícies -Altres	En qualsevol moment
Prensa	Equip directiu	-Professorat -Alumnat -Famílies -Ajuntament -Empreses -Universitats -Altres	-Articles d'educació publicats en premsa i webs	En qualsevol moment
Correus electrònics genèrics	-Equip directiu -Coordinador/a qualitat	-Famílies de l'alumnat	-Informacions d'interès de caràcter organitzatiu -Enquestes	En qualsevol moment
Correus electrònics individuals	-Equip directiu -Professorat	-Famílies de l'alumnat	-Informació personal i/o acadèmica	En qualsevol moment
Xarxes socials (departaments)	-Caps dels Departaments o en qui deleguin	-Alumnat -Ex-alumnat -Professorat	-Activitats realitzades per l'alumnat i/o el professorat -Ofertes de treball	En qualsevol moment



Linkedin	-Coordinació FCT-DUAL	-Professorat -Alumnat -Famílies -Ajuntament -Empreses -Universitats -Altres	-Col·laboració amb empreses -Activitats dintre i fora del centre relacionades amb pràctiques o àmbit laboral -Notícies del centre -Renovació d'instal·lacions -Projectes on es participa -Difusió de mencions del nostre centre a la plataforma	En qualsevol moment
Xarxes socials (centre)	-Equip directiu -Community manager	-Professorat -Alumnat -Famílies -Ajuntament -Empreses -Universitats -Altres	-Informacions de caràcter educatiu -Informació de reconeixements rebuts pel centre	En qualsevol moment
Web de l'alumnat d'FP	-Sots director/a FP	-Alumnat FP -Famílies	-Informacions varies: beques, terminis, preinscripcions, matrícula, etc.	En qualsevol moment
Canal Telegram	Webmaster	-Professorat -Alumnat -Famílies	-Informacions, notícies	En qualsevol moment
Informació acadèmica, assistència, incidències	-Tutors/es -Professorat	-Famílies -Alumnat	-Butlletins de notes i incidències i/o expedients	A les avaluacions, en els registres de faltes i, si cal, en expedients
Circulars	-Equip directiu	-Famílies -Alumnat	-Informacions d'interès de caràcter organitzatiu	En qualsevol moment
Agenda (ESO)	-Professorat ESO	-Famílies ESO -Alumnat ESO	-Informació personal i/o acadèmica de l'alumne/a	En qualsevol moment
Taulell d'anuncis	-Equip directiu	-Professorat -Alumnat -Famílies -Ajuntament -Empreses -Universitats -Altres	-Informacions oficials	En qualsevol moment
Youtube	-Coordinador/a identitat visual.	-Professorat -Alumnat -Famílies -Altres	-Activitats generals del centre	En qualsevol moment

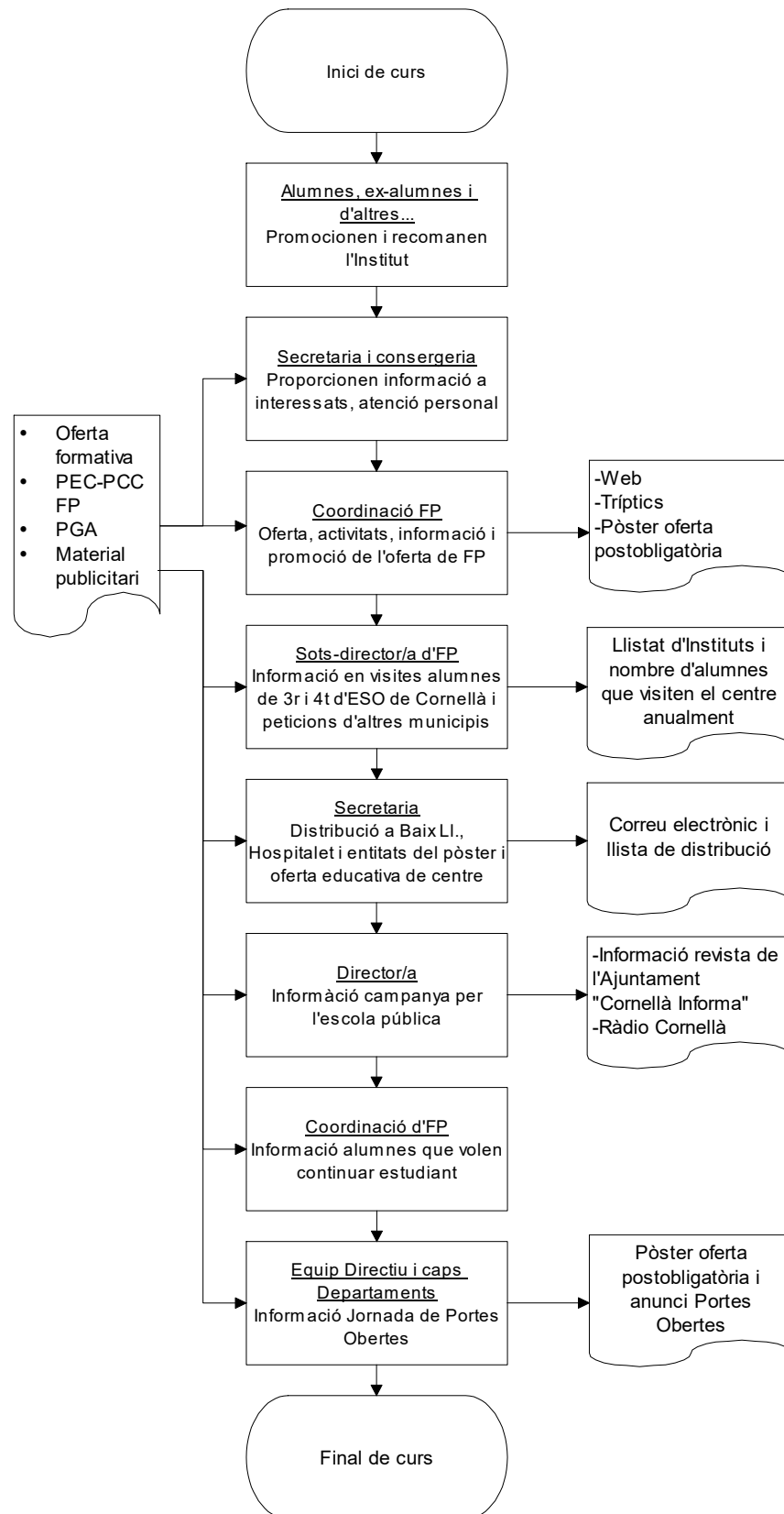
Per tal de potenciar que el futur alumnat conegui l'Institut, es planifica la promoció de l'ESO-Batxillerat per una banda, de la Formació Professional per una altra, així com les relacions externes en general:

Planificació de la promoció de l'ESO i el Batxillerat

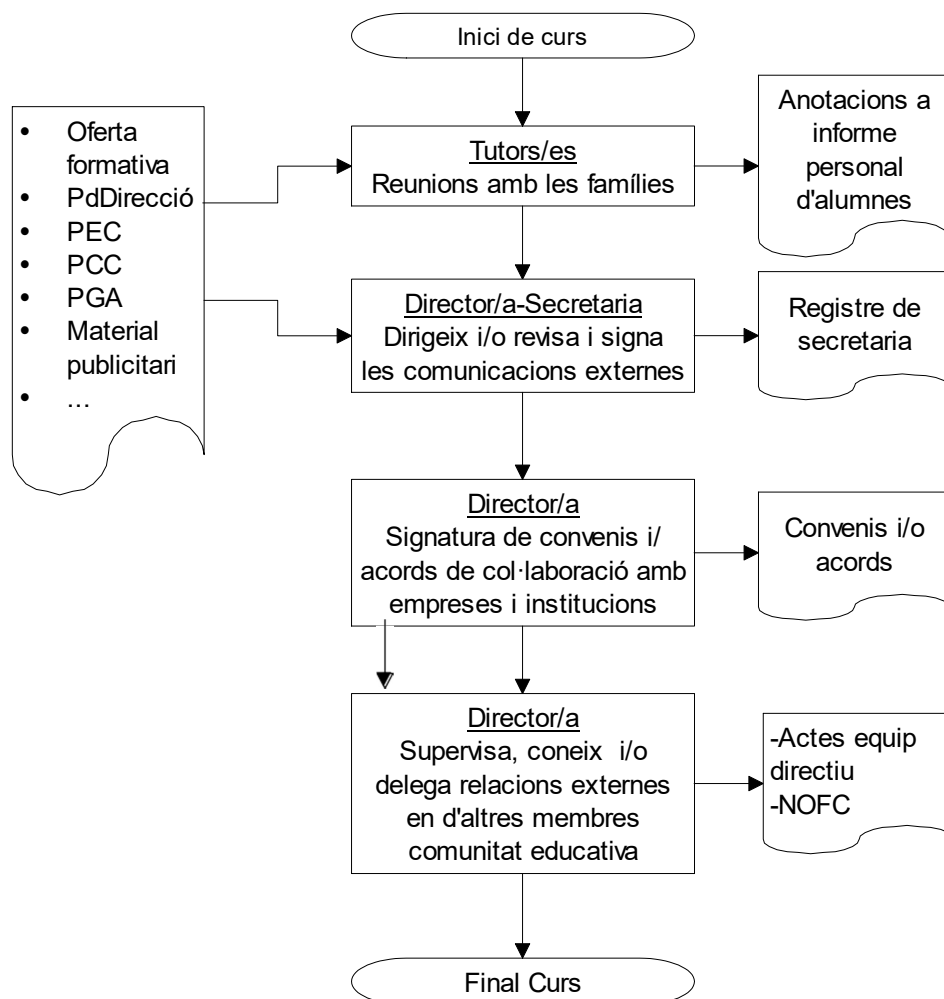




Planificació de la promoció de la Formació Professional



Planificació de les relacions externes



A més a més, el nostre alumnat, exalumnat, famílies, empreses i d'altres agents i institucions amb els que tenim relació directa es converteixen en els millors agents transmissors a l'exterior de les bones pràctiques realitzades i del caràcter propi del centre, la qual cosa estem convençuts que determina i determinarà una bona promoció externa de l'Institut.

Registres:

- Tríptics i publicitat
- Pòster informatiu
- Correu promoció director/a
- Retalls de premsa



- Llistat d'instituts i escoles que visiten el centre
- Informes tutors/es reunions amb famílies
- Convenis i/o acords
- Actes equip directiu
- Comunicats externs

2.3. Comunicació interna

La comunicació interna abasta les comunicacions de totes les persones dels diferents àmbits que hi ha a l'Institut. Per tant, no ha de ser unidireccional ja que és molt important la retroalimentació per integrar tot el personal del centre. Està centrada en el capital humà, i ens ha d'ajudar a implicar en el projecte educatiu al professorat, professionals de suport, conserges, administratius i personal de neteja per tal de crear un clima de treball cordial i de confiança.

L'objectiu de la comunicació interna és 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.

En concret, la gestió de la comunicació a la comunitat educativa ha d'incloure:

- Professorat i alumnat:
 - Correu XTEC i correu corporatiu (@iesesteveterradas.cat)
 - Plataforma virtual de comunicació
 - Àgora del centre
 - Moodle
 - Web de l'alumnat d'FP
 - Canal Telegram
 - Comunicats interns
- Famílies:
 - Plataforma virtual de comunicació (ESO-Batxillerat)

A continuació es determina com i qui canalitza la informació que arriba i es genera a l'Institut a les persones, departaments i col·lectius interessats i com ens comuniquem entre les persones i/o col·lectius de l'organització:

Informació i comunicació	Qui la tramet o responsable de reunió	Quan es tramet la informació	A qui es tramet	Registre de la informació i responsable
Informació Externa	Secretari/a	Quan arriba	-Si és personal a la bústia personal -Si és general als suros (formació, laboral, normatives, d'altres) -Si la informació arriba en suport digital s'enviarà per correu electrònic a les persones interessades	Segons el definit al Procediment de control de registres



Reunions Consell Escolar	President/a (director/a) envia convocatòries i presideix reunions CE i/o Comissions delegades	Una reunió ordinària trimestral i tantes com sigui necessàries d'extraordinàries	Representants diferents col·lectius membres del Consell Escolar (alumnes, famílies, AMPA, professorat, PAS) i representant Ajuntament	-Acta de la reunió i documents annexos si n'hi ha -Responsable: el secretari/a
Reunions Claustre de professors/es	El director/a convoca i presideix la reunió	Una reunió ordinària trimestral i tantes com sigui necessàries d'extraordinàries	A tot el professorat	-Acta de la reunió i documents annexos si n'hi ha. Responsable: el secretari/a
Reunions Equip Directiu	Director/a	Acta: Cada setmana de manera ordinària	-Acta: Equip directiu	-Acta: Secretari/a
Consell de Direcció	Director/a	Acta: Cada vegada que hi hagi una reunió	-Acta: Membres del Consell de Direcció	-Acta: Secretari/a
Reunions de blocs	Els Caps d'estudis dels blocs acadèmics corresponents	Una reunió ordinària trimestral i tantes com sigui necessàries d'extraordinàries	Professorat del bloc corresponent: -Bloc d'ESO-Batx. - Bloc d'FP	-Acta de la reunió i documents annexos si n'hi ha -Responsable: els/les caps d'estudis
Reunions de Comissió Pedagògica	Convoca el director/a si és conjunta de FP i ESO-Batx, o bé el coordinador/a pedagògic/a si només és de l'àmbit ESO-Batx i el subdirector/a d'FP si l'àmbit és de l'FP	Una reunió ordinària trimestral i tantes com sigui necessàries d'extraordinàries	Caps de departaments didàctics i famílies professionals	-Acta de la reunió i documents annexos. -Responsables: coordinador/a pedagògic i/o subdirector/a d'FP
Reunions de coordinacions d'estudis	Convoquen els/les caps d'estudis	Una reunió setmanal excepte en períodes d'avaluació i/o d'altres situacions extraordinàries	Coordinadors/es de nivells a l'ESO-Batx. i coordinadors/es d'àmbits a l'FP	-Acta de la reunió -Responsables: els/les caps d'estudis
Reunions de tutors/es	Convoquen els/les caps d'estudis	Una reunió anual ordinària i tantes com sigui necessàries d'extraordinàries	Tutors/es de grups	-Acta de la reunió -Responsables: els/les caps d'estudis
Reunions de tutors/es de 2n curs de CCFF	Coordinació FCT i DUAL	4 reunions durant el curs	Als tutors de 2n curs de CCFF (porten les pràctiques del grup)	Acta de la reunió / coordinació FCT i DUAL
Reunions de nivells (equips docents ESO)	Coordinadors/es de nivell d'ESO.	Reunió setmanal de manera ordinària excepte en situacions extraordinàries	Professorat que imparteix aquest nivell	-Acta de la reunió Responsables: Coordinadors/es de nivell



Reunions de nivells (equips docents Batxillerat)	Coordinador/a de Batxillerat	Ordinàriament 2n dimecres de mes	Professorat de Batxillerat	-Acta de la reunió. -Responsable: Coordinador/a de Batxillerat
Reunions d'Equips docents	El tutor/a	A l'àmbit de l'FP cada 1r dimecres de mes reunions de primers cursos i cada 2n dimecres de mes reunió dels segons cursos	Al professorat que imparteix classe a un grup d'FP	-Acta de la reunió -Responsable: El tutor/a
Reunions d'avaluacions	El tutor/a	Avaluació inicial, avaluació 1a, 2a, 3a final i extraordinària	Professorat d'un grup d'alumnes	-Acta de la reunió -Responsable: El tutor/a
Reunions amb famílies, individuals o en grup	El tutor/a	1 reunió anual a l'etapa obligatòria i 1 a 1r curs de CC.FF. En d'altres situacions extraordinàries que ho requereix el servei	Famílies d'alumnes	-Acta de la reunió -Responsable: El tutor/a
Consell de delegats	Els/les caps d'estudis	1 vegada a l'any	Representants dels grups-classe (delegats)	-Acta de la reunió -Responsable: El tutor/a
Permanent de delegats/des	Els/les caps d'estudis	2 vegades a l'any de manera ordinària i tantes d'extraordinàries com sigui necessari	Representants dels delegats/des d'alumnes i representants d'alumnes al Consell Escolar	-Acta de la reunió -Responsable: El tutor/a
PAS	Director/a	1 vegada a l'any	PAS	-Acta de la reunió -Responsable: El secretari/a
Secretaris/es departaments	Administrador/a i/o director/a	Una reunió trimestral amb la direcció i tantes d'extraordinàries com sigui necessari	A secretaris/es de departaments	-Acta de la reunió -Responsables: L'administrador/a i/o el secretari/a
Informació laboral i sindical	Sindicats o representants	Quan es demani i s'autoritzi per la Direcció	Equip humà de l'Institut	NO
Borsa de treball i ofertes FCT i DUAL	Departament de Relacions Escola-Empresa	Contínuament	Tutors/es i caps de departament (FP)	Departament de Relacions Escola-Empresa i Coordinació FCT i DUAL
Qualitat	Coordinador de Qualitat	Una reunió mensual amb la Direcció en l'àmbit de la comissió de qualitat	A la Direcció	-Acta de la reunió -Responsable: El coordinador/a de qualitat
Documents de centre, impresos i formularis	El secretari/a i/o el coordinador/a de qualitat publiquen el material a la web i/o Intranet de l'Institut	Quan s'aprova per la Direcció i/o coordinació de Qualitat	A tot l'equip humà de l'Institut	Secretaria i/o Coordinació de Qualitat



Informació, comunicació queixes, suggeriments i/o d'altres	-Professorat -Alumnat -Famílies -Ajuntament -Empreses -Universitats -Altres	En qualsevol moment	A l'equip directiu i/o Coordinació de Qualitat	-Es registra a secretaria i/o a Coordinació de Qualitat si es formula per escrit -Responsable: el director/a
Qualsevol informació es pot publicar als taulells d'anuncis dels passadissos de l'Institut	Qualsevol persona de l'Institut	En qualsevol moment	A qualsevol membre de l'Institut	NO
Comunicats interns de la Direcció	Director/a	En qualsevol moment	Als membres del claustre i/o PAS	-Registre digital i en paper -Responsable: el director/a
Comunicacions internes	Qualsevol càrrec de coordinació i/o Direcció	En qualsevol moment	A qualsevol membre de l'Institut	Segons el definit al Procediment de Control de Registres
Informació sobre professorat i els seus horaris d'atenció al públic, l'oferta del centre, organització, espais, claus, mobiliari, materials, recepció materials, reprografia i d'altres	PAS de Consergeria	Quan se'ls sol·licita	A qualsevol	NO
Informació beques, cursos, administració, registres, normatives, etc.	PAS de Secretaria i Secretari/a	-A l'alumnat en horari d'atenció al públic -Al professorat en el moment de la sol·licitud si el treball ho permet i si no el més aviat possible	Professorat, alumnat, famílies, PAS i d'altres	Segons el definit al Procediment de control de registres
Informació acadèmica i orientació	Professorat i tutors/es	Contínuament	Alumnat i famílies	Segons el definit als Plans de Qualitat
Assessorament Psicopedagògic	Orientació	Contínuament	Professorat i alumnat	Sol·licituds derivació
Borsa de treball i ofertes i FCT.	Departament de Relacions Escola Empresa	Contínuament	Tutors/es i caps departaments	NO
Assessorament i manteniment informàtic	Coordinació Informàtica	Contínuament	Al professorat, Caps departaments i responsables d'aules d'informàtica.	Registre d'intervencions i manteniment
Activitats complementàries i extraescolars	Coordinació activitats complementàries	Contínuament	Coordinacions d'estudis, professorat, tutors/es i alumnat	NO
Atenció a la diversitat	Coordinador/a pedagògic/a	Ordinàriament 1r dimecres de cada mes	Comissió d'atenció a la diversitat	Coordinació pedagògica
Necessitats, suggeriments i / o queixes de manteniment informàtic, manteniment general, o d'altres	Qualsevol persona del centre	Quan es necessita una intervenció en maquinari i/o programari informàtic, manteniment general o altres qüestions	Coordinador/a de: -Informàtica -Manteniment -Prevenió de Riscos Laborals -Medi ambient -Lingüístic -Qualitat -D'altres	El/la Coordinador/a corresponent

2.4. Comunicació específica en Prevenció de Riscos Laborals (PRL).

La comunicació i la prevenció de riscos laborals estan indissolublement unides ja que es necessita mantenir un diàleg permanent entre els diferents membres de l'organització per obtenir una adequada gestió preventiva.

L'objectiu de la comunicació en PRL és la promoció i millora de les condicions de treball fent arribar als membres de la nostra comunitat el missatge de la necessitat de la seva participació en la dinàmica de les actuacions preventives.

- Objectius generals:
 - Generar en l'entorn social de l'Institut una imatge positiva que la faci atractiva davant de tots aquells amb qui interactua:
 - ✓ Professorat
 - ✓ Personal NO docent
 - ✓ Alumnat
 - ✓ Proveïdors
 - ✓ Departament d'Educació
 - ✓ Empreses
 - ✓ Societat en general
 - Desenvolupar en tota la comunitat educativa la capacitat de prendre decisions relacionades amb determinats i actituds en matèria de seguretat i salut laboral.
 - La creació d'una **cultura preventiva** entre tots els membres de la comunitat educativa.


- Objectius específics:

- **Coneixement:**

Que la persona receptora conegui tot el que es fa des dels diferents estaments de l'Institut, allò que es vol transmetre i allò que s'espera que faci.

- **Connexió:**

Connectar amb la persona receptora emocionalment per aconseguir que empatitzi amb el/la emissor/a per a poder interactuar.

	31/05/2023	DOC_ET_04	Página 15 de 22
	Revisió 04	PLA DE COMUNICACIÓ	



➤ **Consideració:**

Que el receptor/a tingui en compte el missatge que s'ha rebut en el moment de donar la resposta per a que actuï en conseqüència.

Informació i comunicació	Qui la tramet	Quan es tramet la informació	A qui es tramet	Registre de la informació i responsable
Política PRL (integrada)	Director/a	Durant tot el curs	A tota la comunitat educativa	DOC_ET_01 Projecte educatiu de centre - Direcció
Objectius PR	Coordinació PRP	Durant el primer trimestre.	A tot el professorat	Acta de la reunió Secretari/a
Revisió per la direcció del sistema integrat de gestió	Equip Directiu	Final de curs	A tota la comunitat educativa	Memòria anual del centre
Legislació SST	Coordinació PRL			
Accions correctives	Coordinadors/es i caps de Departament	Durant tot el curs	En reunió de Claustre	Acta de la reunió
Comunicacions de Seguretat	-Coordinació PRL -Caps de Departament	Durant tot el curs	A tota la comunitat educativa	Mails i/o actes de les reunions
Indicadors SST	Equip Directiu	Primer trimestre	Al claustre	Acta del claustre i del consell escolar
Formació d'acollida en PRP	-Coordinador/a PRP -Direcció	Durant tot el curs	Al professorat de nova incorporació	Dossier d'acollida
Accidents/incidents		Quan succeeix		
Queixes i suggeriments relacionats amb PRP	Professorat, alumnat, famílies, empreses i institucions	Quan és necessària una intervenció en qualsevol situació que generi un risc per a les persones	A l'equip directiu i/o coordinació de qualitat	Es registra a Secretaria i/o a Coordinació
Pla d'emergència	Coordinació PRL	Primer trimestre	A tot el professorat (en reunió de claustre), PAS (reunió) i alumnat (a les tutories)	Acta de claustre, acta reunió amb PAS, registre de seguiment tutorial
Notícies actuals PRP	Coordinació PRL	Durant tot el curs	A tota la comunitat educativa	

2.5. Comunicació específica en medi ambient

La comunicació en matèria de medi ambient és absolutament necessària per tal d'esdevenir una comunitat sensibilitzada en la qual es duguin a terme una sèrie de bones pràctiques que ens permetin assolir els nostres objectius.



L'objectiu general de la comunicació ambiental és la d'aconseguir una major conscienciació de tots els membres de la comunitat educativa: alumnat, treballadors i treballadores i famílies, així com personal subcontractat, fet que permet una major implicació, sentiment de pertinença i execució de bones pràctiques sostenibles.

● Objectius específics:

- Donar a conèixer les accions que 2es realitzen al centre per la sostenibilitat i la millora que comporten vers el medi ambient.
- Responsabilitzar a la comunitat de la necessitat de les accions individuals per tal d'assolir un objectiu comú, així com de les conseqüències de les seves accions, proposant alternatives correctives si fos necessari.
- Promoure la reducció de la generació de residus.
- Aconseguir una bona separació selectiva dels residus que es generen en el centre i realitzar-ne una correcta gestió.
- Potenciar el consum sostenible.
- Desenvolupar en tota la comunitat educativa la capacitat de proposar, dur a terme iniciatives i prendre decisions relacionades amb el medi ambient i la sostenibilitat.

● Destinatari de la comunicació:

- ✓ Professorat
- ✓ Personal NO docent
- ✓ Alumnat i les seves famílies
- ✓ Empreses proveïdores de materials i/o serveis

TAULA RESUM DE LES PRINCIPALS COMUNICACIONS AMBIENTALS I ELS SEUS CANALS

Contingut de la informació	Qui transmet la informació	Canal utilitzat	Destinatari	Registre
Accions del centre per a la sostenibilitat	Coordinació de medi ambient	Pàgina web: secció concreta de medi ambient (símbol escola verda)	Tota la comunitat, també externa	Web
Gestió dels residus a l'Institut	Coordinació de medi ambient	Reunió presencial	- Professorat (clastre) - Delegats d'ESO i FP	Assistència
		Cartelleria	Comunitat educativa	Cartelleria
Promoció de bones pràctiques ambientals	Coordinació de medi ambient	Reunió de famílies	Famílies	Assistència

TAULA RESUM DE LES PRINCIPALS COMUNICACIONS AMBIENTALS I ELS SEUS CANALS

Contingut de la informació	Qui transmet la informació	Canal utilitzat	Destinatari	Registre
	Alumnat aula verda	Diferents canals, normalment, missatges al passadís	Comunitat educativa	Notícies web i xarxes
	Coordinació de medi ambient	Claustre anual de presentació de bones pràctiques del centre	Tot el claustre	Acta claustre i registre d'assistència
Informacions necessàries a departaments	Coordinació de medi ambient	Reunió de caps de departament	Caps de departaments	Acta reunió caps de departament i registre d'assistència
Informacions necessàries a professorat	Coordinació de medi ambient	Correu corporatiu mediambient@iesesteveterradas.cat	Bidireccional: proveïdors, empreses, professorat	Correu
Comunicació de resultats de les accions ambientals del centre (reducció de consums)	Director/a	Sessions de retiments de comptes del Projecte de Direcció a les Comissions Pedagògiques i al Consell Escolar	Tot el claustre i membres del Consell Escolar	Actes i presentacions sessions de retiment de comptes, memòria anual de resultats del Projecte de Direcció (Àgora de l'Institut)
Comunicació de requisits ambientals per homologar proveïdors	Administrador/a del centre	S'envia correu electrònic amb la fitxa d'homologació on hi consten els requisits mediambientals a les possibles empreses proveïdores	Empreses proveïdores de materials i/o serveis	Informe d'homologació de proveïdors o plec de condicions en el cas d'una licitació
Notícies	Coordinació de medi ambient	Web: Medi Ambient Twitter Instagram: #EsteveTerradasMEDIAMBIENT	Tota la comunitat, també externa	Web i xarxes

2.6. Les relacions públiques

Són un esforç planificat i continuat de treball en xarxa, de participació en fòrums del sector, organització de reunions i jornades tècniques. L'objectiu de les relacions públiques és atendre de forma adequada les visites, establir protocols i mantenir relacions cordials i periòdiques amb institucions i organismes. El principal objectiu és que el centre difongui una bona imatge a l'exterior i sigui reconegut per part del Departament d'Educació, de l'Ajuntament de Cornellà, així com per part d'entitats socials i culturals i organitzacions empresarials. L'objectiu final de les relacions públiques és que l'Institut sigui un bon referent per a la resta de centres educatius.

L'Institut Esteve Terradas manté una estreta relació i coordinació amb les escoles de primària de Cornellà, participant també en projectes específics organitzats per l'Ajuntament i/o entitats del municipi. Col·labora de forma activa en diferents xarxes de treball i intercanvi d'experiències impulsades pel Departament d'Educació, tant a nivell local com territorial i amb centres de tota Catalunya. A través del programa Erasmus+ de la Unió Europea manté també relacions amb centres d'arreu d'Europa.

2.7. La comunicació de crisi

En situacions complexes i urgents haurem de definir quines persones seran les encarregades de gestionar la comunicació per tal de defensar la imatge del centre. També haurem d'establir quines actuacions es duran a terme que contribuiran a agreujar o millorar la situació, sempre amb calma, transparència i molta organització. 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.

- **La comunicació externa comença per la comunicació interna.** En una crisi el primer mitjà de comunicació que tenim al nostre abast són els membres de la pròpia organització. Oblidar-los, deixar-los de banda anirà en contra nostre. Ells són els primers que han d'estar informats perquè tots actuen com a portaveus.
- **El comitè de crisi** serà una eina per a la gestió de les crisi. Saber qui gestiona una crisi, saber qui ha de prendre les decisions en cada moment, facilita poder afrontar en condicions les situacions de risc, i per això cal estar preparats. El comitè de crisi serà l'equip directiu del centre, i és la Direcció qui ha de comandar la comunicació de les crisis.
- **El/la portaveu** és una figura clau en la gestió d'una crisi. Ha de transmetre confiança, proximitat, seguretat i credibilitat. Saber qui ha de parlar, què ha de dir i quan ha de dir-ho és essencial per transmetre adequadament els missatges durant una crisi.
- **La informació ha de ser seriosa, transparent, verídica i clara.** En una crisi el silenci no és rendible, cal informar i cal fer-ho des del primer moment i, sobretot, cal que la informació sigui rigorosa, intel·ligible per part dels nostres públics, transparent i sobretot verídica. Potser no podem explicar tota la veritat, però el que diem ha de ser veritat.

QUÈ S'HA DE COMUNICAR	QUI HO COMUNICA (PORTAVEU)	PER QUIN MITJÀ HO COMUNICA	QUAN HO COMUNICA
Una publicació inadequada en xarxes socials, un accident, un incendi, una denúncia, etc.	El director/a o la persona que designi l'equip directiu	En funció del què s'hagi de comunicar: claustre, reunió d'equip docent, de caps de departament, web, reunió personal, etc.	En el moment en què el comitè de crisi ho consideri més adequat

2.6.1 Pla de contingència

Entenem com a contingència aquella anomalia tant interna com externa que no ens permeti el desenvolupament normal de les classes presencials, ja sigui parcial o totalment del diferents grups, nivells i/o etapes educatives, o tot el centre.

En el cas de produir-se un contingència lleu, amb un/s grup/s determinat/s, s'intentarà reubicar al/s grup/s dins dels espais del centre, segons les indicacions de l'equip directiu (comitè de crisi).

En el cas que la contingència sigui puntual, com per exemple d'un dia, s'informarà a l'alumnat i als seus familiars, si són menors d'edat, mitjançant la comunicació de crisi.

En el cas que la contingència es consideri de llarga durada de varis grups o en la seva totalitat, i el Departament d'Educació no pugui reubicar-los a altres centres caldrà posar en marxa la comunicació de crisi i un seguit d'actuacions que a part de garantir el procés d'ensenyament-aprenentatge, informarà, organitzarà i ajudarà a la cohesió i sentit de pertinença al centre.

Per arribar a assolir els objectius previstos s'ha d'actuar en la comunicació interna (professorat – PAS) i en la comunicació externa (Departament d'Educació, empreses i entitats col·laboradores, famílies i serveis subcontractats) i comunicació amb l'alumnat.

Als apartats següents es contemplen les accions i tasques que han de realitzar les diferents persones del centre.

Posada en marxa de la comunicació interna en cas de contingència:

Informació i comunicació	Qui la transmet o responsable de la reunió	Quan es transmet - realitza	A qui es transmet	Registre de la informació i responsable
Informació externa	Secretari/a	Quan arriba	A qui consideri el comitè de crisi	Segons el definit al procediment de control de registres
Informació/formació telemàtica	Coordinació d'informàtica	Inici crisis, cada dues setmanes i a petició dels interessats	A tot el professorat i PAS del centre	Segons el definit al procediment de control de registres
Reunió de comitè de crisi	Director/a	Mínim 1 cada setmana	Comitè de crisi i coord. informàtic/a (si s'escau)	Àgora de centre acta – Secretari/a
Reunió de comissió pedagògica	En cas d'ESO/Bat coordinador/a pedagògic. En cas d'FP sotsdirector d'FP	Es realitzaran atenent a la situació, mínim 1 cada dues setmanes	Caps de departaments didàctics i famílies professionals	Àgora de centre acta –Coord. Pedagògic o sotsdirector d'FP
Reunió de departaments	Cap de departament	Es realitzaran atenent a la situació	Professorat del departament	Àgora de centre acta – Cap de departament
Reunions de coordinacions d'estudis	Caps d'estudis	Es realitzaran atenent a la situació	Coord. de nivell a l'ESO-Batx Coord. de l'àmbit de l'FP	Àgora de centre acta – Cap d'estudis
Reunions equips docents	Tutor/a	Es realitzaran atenent a la situació	Professorat de l'equip docent	Àgora de centre acta – Tutor/a
PAS	Director/a	Es realitzaran atenent a la situació	PAS	Àgora de centre acta – Secretari/a

Canals de comunicació interna en cas de contingència:

i-Educació (ESO-Batxillerat)
Correu electrònic
Meet google o plataforma Teams
Trucada telefònica



Vídeo trucada Whatsapp en cas de grups reduïts màxim quatre persones
--

La coordinació informàtica haurà de formar, informar i ajudar a crear sales virtuals en cas que sigui necessari.

Canals de comunicació externa en cas de contingència:

i-Educació (ESO-Batxillerat)
Correu electrònic
Meet google o Teams
Trucada telefònica
Vídeo trucada Whatsapp en cas de grups reduïts màxim quatre persones

3. RECURSOS

- Correu corporatiu i eines Google
- Plataforma Moodle Institut Esteve Terradas
- Plataforma virtual de comunicació amb alumnat i/o famílies
- Xarxes socials: Twitter, Facebook...
- Taulells d'anuncis

4. INFRAESTRUCTURES

L'Institut està dotat d'unes infraestructures que li donen suport en la comunicació interna i externa, com són:

- Xarxa informàtica cablejada i cobertura wifi a totes les aules del centre
- Control d'accés a continguts no desitjats
- Correu corporatiu del centre (@iesesteveterradas.cat)
- Moodle com a plataforma d'aprenentatge (Entorn Virtual d'Aprenentatge)
-

La comunitat educativa treballa els aspectes curriculars i de gestió, amb les següents plataformes:

- Pàgina web del centre, com a difusió i comunicació (esteveterradas.cat).
- De Gestió:
 - Àgora (gestió pedagògica i documental del professorat i de l'equip directiu): <http://agora.xtec.cat/iesesteveterradas/moodle/>
 - SAGA (gestió de notes): <https://saga.xtec.cat/sagan2/centres/08016781>
 - Moodle (gestió educativa i pedagògica del professorat vs. alumnat): <http://ns313918.ovh.net/moodle/>
 - Plataforma de comunicació amb alumnat i/o famílies
- Pàgines consultives (web del departament d'Educació):
 - XTEC: xtec.cat
 - GENCAT: gencat.cat/educacio
 - ATRI

5. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'equip de comunicació farà el seguiment trimestral de les actuacions previstes en el Pla de Comunicació a través d'un fitxer compartit en el drive de l'Institut. Cada final de curs, l'equip de comunicació farà una revisió de l'assoliment de les actuacions previstes, i aquestes es corregiran per als cursos posteriors, si s'escau.

L'avaluació del Pla de Comunicació té com a objectiu mesurar la percepció de millora en la comunicació per part dels usuaris (professorat/PAS/alumnat/famílies. Es faran servir els següents indicadors:

INDICADORS	QUAN S'AVALARÀ?	RESPONSABLE
1. Grau de satisfacció respecte a la comunicació (professorat) 2. Grau de satisfacció respecte a la comunicació (PAS) 3. Grau de satisfacció respecte a la comunicació (alumnat ESO-Batx. I CCFF) 4. Grau de satisfacció respecte a la comunicació (famílies que matriculen els fills/es a 4t d'ESO)	Cada curs	Director/a