



---

# Pla de comunicació de centre

---

1. INTRODUCCIÓ  
EL VALOR DE LA COMUNICACIÓ EN LA GESTIÓ D'UN CENTRE EDUCATIU  
EL CATALÀ, LLENGUA VEHICULAR I D'APRENENTATGE  
NOU ESCENARI DE LA COMUNICACIÓ EN ELS CENTRES EDUCATIUS
2. OBJECTIUS A ASSOLIR I ACTUACIONS
3. RECURSOS
4. INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ GENERADA
5. DISTRIBUCIÓ DE LA INFORMACIÓ QUE ARRIBA

## 1. INTRODUCCIÓ

### EL VALOR DE LA COMUNICACIÓ EN LA GESTIÓ D'UN CENTRE EDUCATIU

---

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 és interioritzar la importància de tenir en compte la veu de l'usuari. Hem de dissenyar i posar en marxa mecanismes que permetin recollir les preocupacions i necessitats dels grups d'interès, per tal d'emprendre canvis i innovacions en els diversos àmbits d'actuació del centre. Per això, és important planificar les actuacions per fer arribar la informació recollida i l'estratègia a seguir a tota la comunitat educativa i a l'entorn del centre.

Així doncs, el pla de comunicació proposa treballar a fons les accions i mitjans de comunicació, fent un seguiment del desenvolupament de les actuacions concretes de millora, així com la manera de situar els elements de comunicació en l'organització del centre.

### EL CATALÀ, LLENGUA VEHICULAR I D'APRENTATGE

---

#### Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació

Article 11. El català, llengua vehicular i d'aprenentatge

1. El català, com a llengua pròpia de Catalunya, és la llengua normalment emprada com a llengua vehicular i d'aprenentatge del sistema educatiu.

2. Les activitats educatives, tant les orals com les escrites, el material didàctic i els llibres de text, i també les activitats d'avaluació de les àrees, les matèries i els mòduls del currículum, han d'ésser normalment en català, excepte en el cas de les matèries de llengua i literatura castellaneres i de llengua estrangera.

Article 18. Ús i foment del català

1. Amb la finalitat de fer present el caràcter vehicular del català en les manifestacions culturals públiques, en els centres educatius públics i en els centres educatius privats sostinguts amb fons públics el català ha d'ésser normalment el vehicle d'expressió en les activitats de projecció externa.

### NOU ESCENARI DE LA COMUNICACIÓ EN ELS CENTRES EDUCATIUS

---

Ens trobem en un nou escenari de la comunicació on les relacions tradicionals entre l'emissor i el receptor s'han vist alterades per la convergència de les tecnologies de la informació i la comunicació i els audiovisuals. No només s'ha modificat el canal, sinó que també s'han vist alterades les dimensions tradicionals d'espai i temps. Aquest nou paradigma de la comunicació la fa més participativa, interpersonal, global, operativa i immediata.

A hores d'ara, hem pres consciència de la necessitat de treballar en la comunicació corporativa per tal de millorar la satisfacció de tota la comunitat educativa i augmentar el prestigi de la nostra entitat.

La **comunicació corporativa** és aquella informació que nosaltres processem i projectem de manera organitzada a l'entorn, ha de ser una comunicació efectiva que ens ajudi a la consecució dels objectius marcats i contribueixi a la transparència i responsabilitat de la informació, amb una adequada gestió de les dades.

## 2. OBJECTIUS A ASSOLIR I ACTUACIONS

El procés de COMUNICACIÓ, INNOVACIÓ I CONEIXEMENT és un procés estratègic la responsabilitat del qual és de la directora. A grans trets, pel que fa a la comunicació, es tracta de desenvolupar una estratègia global d'imatge corporativa, proveir als diferents departaments de la informació i materials que necessiten i planificar les accions a realitzar mitjançant un pla de comunicació.

Ens basarem en un model de comunicació-acció establint cinc grans dimensions per satisfer la necessitat de comunicació dels nostres grups d'interès. Si no comuniquem les activitats que es duen a terme, de l'evolució de la matrícula, dels resultats acadèmics, dels èxits literaris o esportius ... la comunitat educativa no ho reconeix.

L'èxit de la comunicació depèn menys de l'esforç "publicitari" i més de l'enfocament integral de la comunicació estratègica.

Cadascuna de les àrees de comunicació identificades són fonamentals per a la consecució dels resultats que esperem obtenir i la coordinació la farà la directora, màxim responsable de la comunicació general del centre.

- 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 i la tipografia, 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 visual com conceptual, per tal d'aconseguir la imatge desitjada del centre

A11: Formar a l'equip humà en la utilització de la plataforma virtual

A12: Elaborar i fer el seguiment de l'acompliment de la identitat corporativa

A13: Gestionar el material corporatiu: fulletons, butlletins, presentacions, material gràfic, fotogràfic i audiovisual

...

A14: Integrar al sistema de gestió documental la imatge gràfica

A15: Mantenir i actualitzar les webs del centre

A16: Elaborar i actualitzar les cartes de serveis del centre

A17: Potenciar els blogs i wikis de les coordinacions, programes i projectes

## B. La comunicació externa

És la comunicació més comercial.

Adquireix una gran importància el valor emocional i l'experiència de marca que quedarà en els alumnes i usuaris. L'hem de treballar des de la perspectiva del màrqueting i la promoció.

El màrqueting 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. Per oferir un millor servei hem de conèixer molt bé als nostres usuaris, els hi hem de preguntar i hem de conèixer també les tendències al sector educatiu i allò que ofereixen els altres centres.

**OBJECTIU ESTRATÈGIC 2: L'objectiu concret és actuar sobre la imatge i la possibilitat de difondre els serveis educatius que presta el centre per tal de captar i fidelitzar als alumnes i usuaris.**

A21: Planificar les accions de publicitat d'un curs

A22: Proveir obsequis de centre

A23: Gestionar les xarxes socials (Twitter)

A24: Crear continguts per fer difusió, promoció i conèixer el centre

## C. La comunicació interna

Està centrada en el capital humà. És el procés de comunicació on s'integra tot el personal del centre.

Ens ha d'ajudar a implicar en el projecte educatiu a professorat i professionals de suport, conserges, administratius, personal de menjador i neteja per tal de crear un clima de treball cordial i de confiança, treballar més a gust, sentir-se implicats i motivats de manera que els seus objectius i els del centre estiguin interrelacionats.

Ha d'enfortir la cultura corporativa.

No ha de ser unidireccional, és molt important la retroalimentació.

En moltes ocasions els diferents departaments del mateix centre desconeixen allò que estem fent uns i altres.

**OBJECTIU ESTRATÈGIC 3: 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.**

A31: Garantir l'accessibilitat de la informació a tot el personal del centre, gestionant altes i baixes en el moment d'arribar o deixar el centre.

A32: Utilitzar les eines de Google integrades al correu corporatiu

A33: Coordinar amb els caps de les diferents unitats la gestió del coneixement

A34: Desenvolupar espais virtuals per coordinacions, departaments i tutories

A35: Formar i entrenar a les persones del centre en l'ús dels mitjans

A36: Realitzar transferències de coneixements i bones pràctiques

## 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. O4:** 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.

- A41: Establir relacions eficaces de forma permanent amb empreses i institucions referents al territori.
- A42: Planificar l'organització de trobades periòdiques amb els diferents grups d'interès: famílies, clubs, empreses, administració, entitats ...
- A43: Planificar l'organització de les xerrades i conferències pedagògiques i d'orientació.
- A44: Identificar els fòrums on ens hem de projectar i programar-ne la participació.

#### **E. La comunicació de crisi**

El vertader risc en una situació de crisi està en no fer res.

Haurem de tenir en compte quines persones seran les encarregades de gestionar la comunicació en situacions complexes i urgents per tal de 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. O5:** 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.

- A51: Designar un comitè de crisi, l'Equip directiu.
- A52: Establir un protocol de crisi, comunicats.
- A53: Estratègia de seguiment postcrisi
- A54: 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.

Pàgines webs, d'ESO/BAT i d'FP.

#### 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. Qualitat	Claustre i Consell Escolar	setembre
Informació inici de curs per famílies	Equip directiu i coordinadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professorat de cada departament, càrrecs i PAS, AMPA, CE</li> <li>- Organigrama del centre</li> <li>- Grups d'alumnes i horaris de professors i grups</li> <li>- Calendaris de ESO/BAT i CF</li> <li>- Instruccions sobre sortides, ús d'aules, claus i lavabos, horaris de secretaria i consergeria, serveis del centre.</li> <li>- Normativa sobre absències de professorat</li> <li>- Assistència d'alumnes, guàrdies, normes de convivència</li> </ul>	setembre
Relacions amb les empreses, FCT	Directora i Coord. FCT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier d'informació</li> <li>- Carta de presentació</li> </ul>	A l'inici de curs
Informació reunió de pares i mares Inici de curs	Equip directiu i coordinadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentació diferent per cada nivell d'estudis</li> <li>- Reunions d'inici de curs amb famílies d'ESO, BAT i CFGM</li> <li>- Presentació per nivells</li> <li>- Comunicació a les famílies</li> <li>- Hores de visita dels tutors</li> <li>- Distribuir continguts i intervencions</li> </ul>	setembre
Programació General Anual del centre	Equip directiu, coord Qualitat, caps de departament i coordinadors Claustre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendari general d'activitats</li> <li>- Reunions del professorat</li> <li>- Celebracions i activitats extraescolars</li> <li>- Sortides</li> <li>- Objectius i actuacions de departaments i coordinacions</li> <li>- Organització del centre</li> </ul>	octubre
Simulacre d'evacuació	Administradora i coord. riscos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informació a comunitat educativa</li> <li>- Informe per ST i comunitat educativa</li> </ul>	desembre
Revisió 1rT	Equip directiu i Coord. Qualitat	Claustre i Consell Escolar	gener
Actuacions Pla Estratègic	Equip directiu i Coord. Qualitat	Seguiment 1r quadrimestre	febrer
Jornades de Portes Obertes ESO, BAT, CF	Equip directiu i coordinadors	<p>presentació del centre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- distribuir continguts, itinerari, professorat</li> <li>- coordinació alumnat voluntari</li> <li>- documents informatius dels diferents estudis</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cal tenir informació actualitzada de consergeria, secretaria, web</li> <li>- Calendari actuacions professorat, espais</li> </ul>	abril/maig

Revisió 2nT	Equip directiu i Coord. Qualitat	Claustre i Consell Escolar	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 Qualitat	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 depart	-	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

## 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 la directora 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'AVUACIÓ

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.