




PLA DE COMUNICACIÓ DE L'INSTITUT ESTEVE TERRADAS I ILLA

	27-Març-17	7.4 Comunicació	Pàgina 1 de 16
	Revisió 00	PLA DE COMUNICACIÓ	



ÍNDEX :

1.INTRODUCCIÓ _____	4
2.DIMENSIONS _____	4
2.1. Imatge corporativa.....	4
2.2. Comunicació externa.....	5
2.3. Comunicació interna.....	10
2.4. Les relacions públiques.....	13
2.5. La comunicació de crisi.....	14
3.RECURSOS _____	15
4.INFRAESTRUCTURES _____	15
5.SEGUIMENT I AVALUACIÓ _____	16



GESTIÓ DEL DOCUMENT

	Aprovat per:	Revisat per:	Realitzat per:
Nom i cognom	Olga Quesada	Jordi Flavià	Olga Quesada
Càrrec	Directora	Coordinador de Qualitat	Directora
Data	27 març 2017	27 març 2017	27 març 2017

Llistat de les modificacions

Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
00	27 març 2017	Creació del document	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.

	27-Març-17	7.4 Comunicació	Pàgina 4 de 16
	Revisió 00	PLA DE COMUNICACIÓ	



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 i altres.	-Informacions generals del centre. -Accés a documentació. -Informació d'activitats i reconeixements. -Enllaços a llocs d'interès (plataformes de gestió, Moodle, Àgora..). -Notícies. -.....	En qualsevol moment.
Prensa.	Equip directiu.	-Professorat, alumnat, famílies, ajuntament, empreses, universitats i 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.

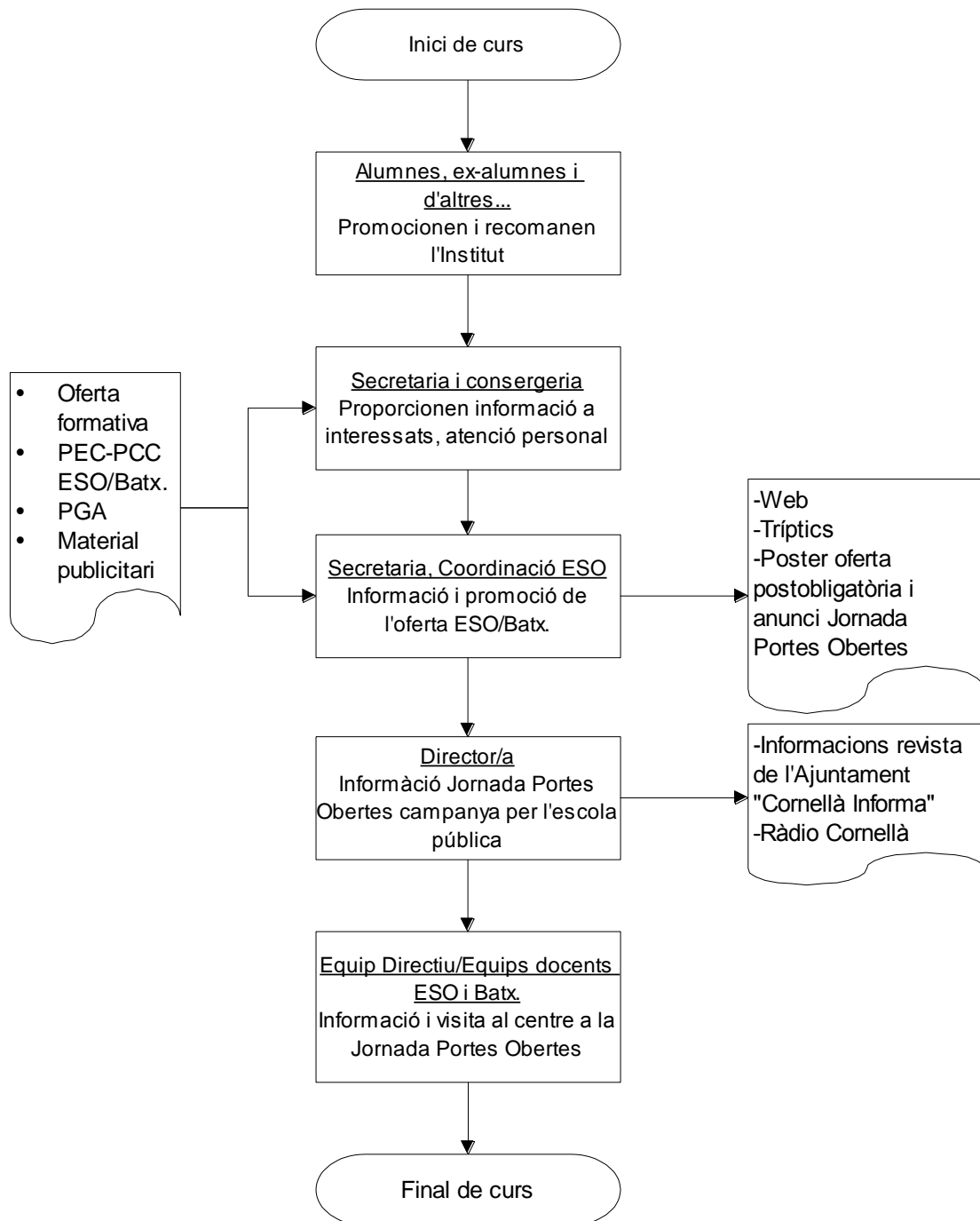


Correus electrònics individuals.	-Equip directiu. -Professorat.	-Famílies de l'alumnat.	-Informació personal i /o acadèmica.	En qualsevol moment.
Xarxes socials (departaments).	-Caps dels Departaments o en qui deleguin.	-Alumnat. -Ex-alumnat. -Professorat.	-Activitats realitzades per l'alumnat i/o el professorat. -Ofertes de treball.	En qualsevol moment.
Xarxes socials (centre).	-Equip directiu. -Community manager.	-Professorat, alumnat, famílies, ajuntament, empreses, universitats i altres.	-Informacions de caràcter educatiu. -Informació de reconeixements rebuts pel centre.	En qualsevol moment.
Bloc de l'alumnat d'FP.	-Sots director/a FP.	-Alumnat FP. -Famílies.	-Informacions varies: beques, terminis, preinscripcions, matrícula, etc.	En qualsevol moment.
Informació acadèmica, assistència, incidències	-Tutors/es i professorat.	-Famílies. -Alumnat.	-Butlletins de notes i incidències i/o expedients.	A les avaluacions i en els registres de faltes. Si cal, 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 i altres.	-Informacions oficials.	En qualsevol moment.
Youtube.	-Coordinador/a identitat visual.	-Professorat, alumnat, famílies i altres.	-Activitats generals del centre.	En qualsevol moment.

Per tal de potenciar que els futurs alumnes coneguin 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:

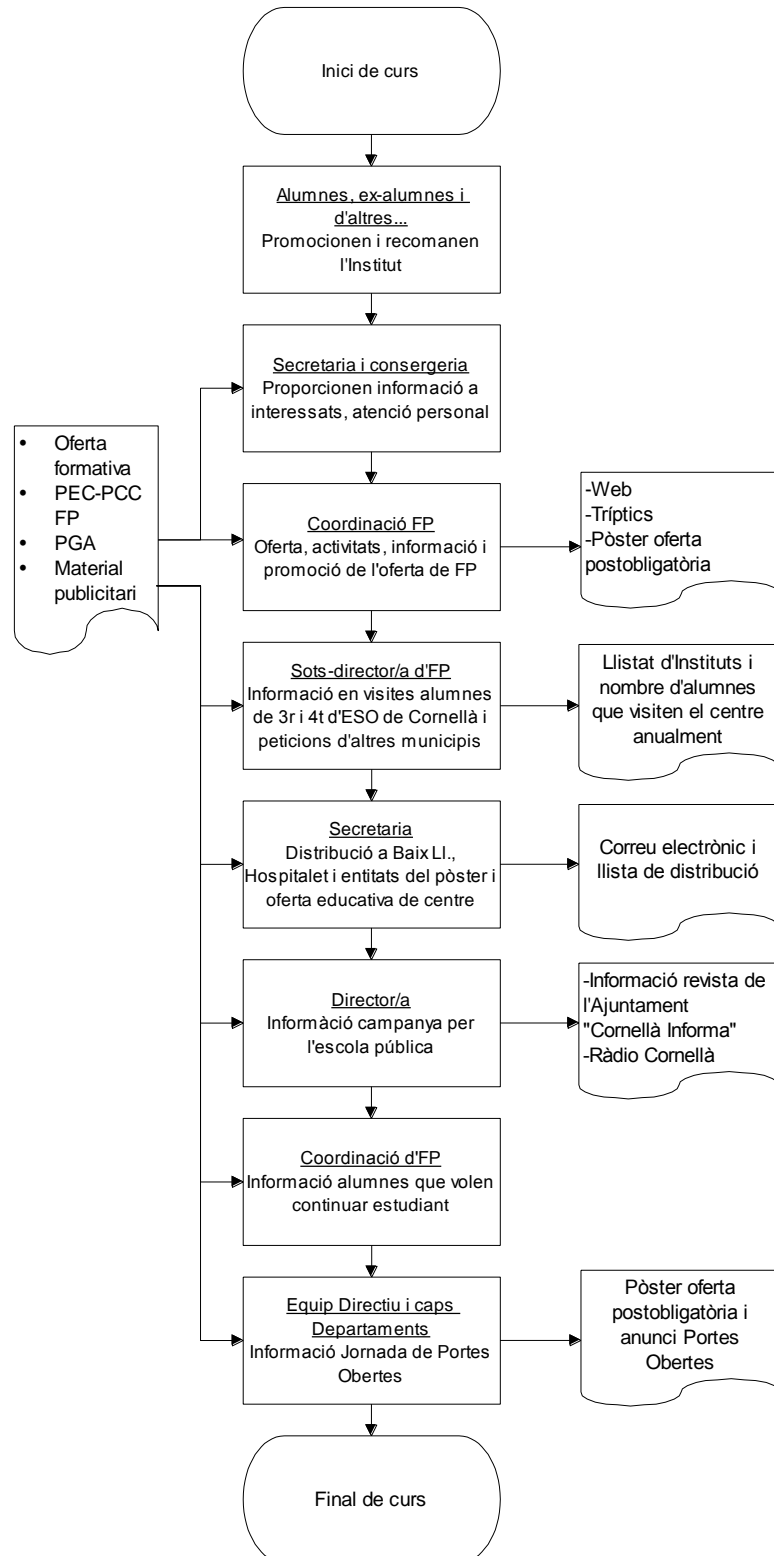


Planificació de la promoció de l'ESO i el Batxillerat

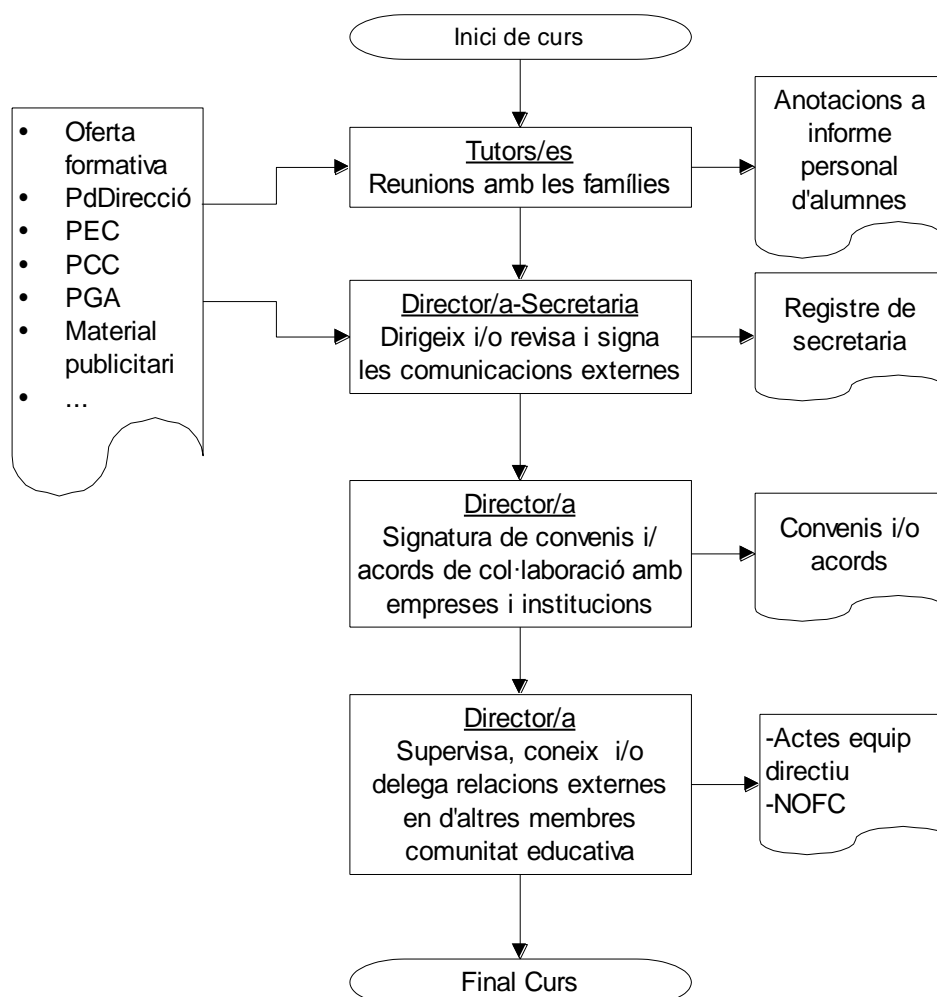




Planificació de la promoció de la Formació Professional



Planificació de les relacions externes



A més a més, els nostres alumnes, exalumnes, 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.
 - Bloc de l'alumnat d'FP.
 - 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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	Segons el definit al Procediment de control de registres.



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
			persones interessades.	
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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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	Al professorat que imparteix classe a un grup d'FP.	-Acta de la reunió. -Responsable: El tutor/a.



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
		segons cursos.		
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.
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, institucions, empreses, d'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	En qualsevol moment.	A qualsevol membre de l'Institut.	Segons el definit al Procediment de



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
	direcció.			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: <ul style="list-style-type: none"> • Informàtica. • Manteniment. • Prevenció de Riscos Laborals. • Medi ambient. • Lingüístic. • Qualitat. • D'altres. 	El/la Coordinador/a corresponent.

2.4. 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'Ensenyament, 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'Ensenyament, 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.

2.5. 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.

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. INFRASTRUCTURES

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'Ensenyament):
 - 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 dos indicadors:

INDICADORS	QUAN S'AVALARÀ?	RESPONSABLE
1. Grau de satisfacció respecte a la comunicació (professorat). 2. Grau de satisfacció respecte a la comunicació (PAS).	Cada curs, a partir del 2016-2017.	Director/a.