

PLA DE COMUNICACIÓ

INSTITUT d'INDÚSTRIA SOSTENIBLE DE BARCELONA

Connectats al futur professional

Codi del centre:	08013469
Nom del centre:	INSTITUT d'INDÚSTRIA SOSTENIBLE DE BARCELONA
Servei Territorial:	Consorti d'Educació de Barcelona
Població:	Barcelona
Adreça Cristóbal de Moura, 223. 08019 BARCELONA	
Telèfon: 93 307 99 60 - Fax: 93.266.27.02	
www.isb.cat	

CONTROL DE CANVIS	DATA
Redacció inicial	19/10/2020
Actualització Estratègia digital de centre	02/04/2024
Actualització canvi de nom del centre	27/11/2025

	Elaboració	Revisió	Aprovació
Nom i cognom	Marisa Batalla Cubedo	Javier Pueyo Langa	Jordi Molina Molina
Càrrec	Coordinador de Qualitat	Secretari - Administrador	Director
Data	10/2020	02/04/2024	27/11/2025

ÍNDEX

1.	OBJECTIU.....	4
2.	ABAST.....	4
3.	PROCÉS DEL QUE DEPÈN.	4
4.	RESPONSABILITAT.....	4
5.	DOCUMENTACIÓ RELACIONADA.	4
6.	VOCABULARI.....	4
7.	DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT	4
7.1.	<i>IMATGE CORPORATIVA</i>	5
7.2.	<i>COMUNICACIÓ EXTERNA</i>	5
7.3.	<i>COMUNICACIÓ INTERNA</i>	10
7.4.	<i>RELACIONS PÚBLIQUES.</i>	16
7.5.	<i>LA COMUNICACIÓ EN TEMPS DE CRISI</i>	21
8.	PLA DE CONTINGÈNCIA	22
9.	INFRAESTRUCTURES.....	22
10.	SEGUIMENT I AVALUACIÓ	23

1. Objectiu.

L'objectiu d'aquest Pla de Comunicació és definir els diferents canals d'informació que s'han d'utilitzar tant pel que fa a la comunicació interna com externa, alhora que, identificar, anticipar i satisfer les necessitats de les diverses parts implicades potencialment receptores dels serveis del centre, tot desenvolupant una estratègia global enfocada explícitament a la millora de la gestió de la informació, el coneixement i la comunicació i fer que aquesta arribi de la manera més clara i definida a cadascun d'ells.

2. Abast.

Aquest procediment abasta les comunicacions entre les persones dels diferents grups d'interès de la Comunitat educativa així com les administracions i les entitats externes al centre. Així, també 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.

3. Procés del que depèn.

El *Pla de Comunicació* depèn del procés PE01. Planificació Estratègica i Funcionament.

4. Responsabilitat

Elaboració	Coordinador de Qualitat
Revisió	Secretari - Administrador
Aprovació	Direcció

El manteniment i distribució del *Pla de Comunicació* és un procés estratègic, la responsabilitat del qual és del director/a.

5. Documentació relacionada.

Pòsters, tríptics, publicitat, dossiers informatius de Cicles Formatius, IFE, PFI, FPGB i qualsevol altre estudi que s'imparteixi a l'Institut, correus de promoció, cartes, pancartes, etc.

6. Vocabulari.

D'acord amb la norma UNE-ES ISO 9001:2015

7. Descripció del procediment

L'èxit del pla de comunicació depèn d'un enfocament integral de la comunicació estratègica; entenent sota aquest concepte diversos eixos de treball que s'especifiquen a continuació.

El Pla de Comunicació tractarà de manera separada la comunicació interna i externa, entenent per comunicació interna la que va dirigida, en últim terme a l'equip de treball intern, és a dir a la plantilla dels treballadors mentre que la comunicació externa és la que va encaminada a crear, mantenir i millorar les relacions amb els clients, Administracions i entitats externes així com projectar una imatge positiva del centre, promovent els béns, serveis i activitats de la institució.

Cal donar a conèixer a tota la comunitat educativa els mecanismes de la comunicació i informació i potenciar-los sistemàticament. És per això, que en la descripció d'aquest Pla s'intenta referenciar tots els aspectes relacionats amb la vida del Centre.

Cal tenir en compte la importància de generar diferents suports de transmissió interna i externa per tal d'afavorir i enriquir la comunicació.

S'utilitzarà preferentment el correu electrònic i el gestor documental per fer arribar els registres esmentats en la descripció d'aquest pla.

7.1. *Imatge corporativa*

El logotip apareix a tota la documentació que l'Institut genera de manera interna i externa. El canvi de colors del logotip implica el seu ús per un dels departaments que conformen l'Institut.

Apareixen en les presentacions de jornades de portes obertes i altres esdeveniments.

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:

- **La conceptual** que fa referència a la missió, visió i valors, que es troben expressades al Projecte Educatiu de Centre (PEC).
- **La visual** que 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".

7.2. *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 l'Institut.

Per tal d'assolir aquest objectiu tenim establert 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.

Informació i comunicació	Qui la rep i/o la tramet	Quan es tramet la informació	A qui i com es tramet	Registre de la informació
Entrada al centre: Sol·licituds de col·laboració, demanda de documents i informacions: - Departament d'Ensenyament - Ajuntament - Universitats - Empreses - AFA - Famílies - Exalumnes - Altres centres - Altres entitats	-Secretaria de direcció -Tot el personal que treballa al centre a qui arriba la sol·licitud	En el termini de cinc dies laborables després de rebre la demanda es farà arribar a qui hagi de donar resposta o fer el tràmit.	-Si és personal a la bústia personal o en mà. -Si és general als panells d'informació i/o al grup d'interès corresponent. - En els dos casos anteriors també es trametrà per e-mail si correspon. -Si és un aplicatiu, via telemàtica.	Si procedeix es registra al registre d'entrades
Sortida del centre: Sol·licituds de col·laboració, demanda de documents i informacions: - Departament d'Educació - Ajuntament - Universitats - Empreses - AFA - Famílies - Exalumnes - Altres centres - Altres entitats	-Secretaria de direcció -Tot el personal que treballa al centre a qui arriba la sol·licitud	Es tramet a la persona que ha de donar resposta en el termini de tres dies laborables després de rebre la demanda	-A la persona o entitat que ha de gestionar la sol·licitud -Al sol·licitant si es té resposta. En ambdós casos s'utilitzarà el mitjà adient: carta postal, carta certificada, telèfon, e-mail, e-valisa, missatgeria, FAX, aplicatiu informàtic, etc.	Si procedeix es registra al registre de sortides
Informació en cas d'emergència o incidències: nevada, pluges, vent, etc.	Secretaria o membre de l'equip directiu i responsable de la pàgina web	Quan sorgeix la necessitat de comunicar l'emergència o la incidència	Es transmet a claustre, PAS, famílies d'alumnes i alumnes majors d'edat. La secretaria transmet mitjançant correu electrònic. El responsable de la pàgina web penja una notícia a la pàgina web	Queden els registres dels e-mails enviats i de la notícia a la pàgina web

Informació sobre l'oferta educativa del centre.	PAS de consergeria i de secretaria de l'institut. Equip Directiu	Quant se'ls sol·licita	A qualsevol persona que ho sol·liciti ja sigui per telèfon, presencialment o per correu electrònic. A les jornades de portes obertes mitjançant tríptics informatius. Mitjançant l'oferta que publica el Consorci d'Educació de Barcelona. En altres activitats de difusió del centre (orientació educativa, etc.)	No hi ha registre.
Borsa de treball, FCT, inserció laboral i formació Ocupacional.	Coordinació d'FCT	Contínuament segons horari d'atenció de la coordinació	Tutors/es, Caps de departament, alumnat i empreses. Mitjançant les tutories de cicles i el plafó corresponent. Si la petició arriba de les empreses, el director la remet al/la Coordinador d'FCT qui la ofereix a l'alumnat.	Plafó o taulell corresponent. Correus electrònics Pàgina web
Portes obertes	Equip Directiu Personal PAS	Abans del procés de preinscripció	A les famílies. S'informa mitjançant la difusió que fa el Consorci d'Educació de Barcelona, la pàgina web de l'institut i personalment si es demana per telèfon o e-mail.	Web del Consorci d'Educació de Barcelona Web del centre
Comunicar la documentació estratègica de centre: NOFC, PEC, Normatives de funcionament, etc. al Consell escolar	Equip Directiu	Quan es generi la documentació o se'n facin modificacions	A tots els components del Consell escolar. En sessió ordinària o extraordinària del CE	Acta consell escolar.

En concret, els **canals** de la comunicació externa inclou:

Canal	Responsable	Receptors	Missatge a difondre	Actualització
Web	Equip directiu	Professorat Alumnes Famílies Altres	Informacions generals de centre Documentació de centre Calendari d'activitats i sortides diferenciades per nivells Activitats realitzades	Constant
Prensa	Equip directiu	Públic general en	Articles d'educació publicats en premsa i webs	Constant
Correus electrònics genèrics	Equip directiu	Famílies de l'alumnat Alumnat	Informacions d'interès de caràcter organitzatiu o de grup. Enquestes de satisfacció	Constant
Correus electrònics individuals	Equip directiu Professorat	Famílies de l'alumnat Alumnat	Informació personal i/o acadèmica	Constant
Xarxes socials de centre	Coordinació de xarxes	Professorat Alumnat Famílies Altres	Informació de caràcter educatiu Informació d'activitats de centre Reconeixements rebuts pel centre	Constant
Informació acadèmica, assistència, incidències	Tutors/es Professorat	Alumnat Famílies	Registres extrets del programari emprat per controlar faltes i incidències Butlletins de notes Expedients disciplinaris	Avaluacions Entrevistes A demanda
Circulars informatives	Equip directiu	Alumnat Famílies	Informació important de caràcter organitzatiu	Constant
Taulell d'anuncis	Equip directiu	Professorat Alumnes Famílies Altres	Informacions oficials	Constant
Telèfon	Professorat PersonalPAS Secretaria	Famílies dels alumnes i alumnat majors d'edat	Informació personal acadèmica alumnes	Constant
Monitor de TV del vestíbul	Professorat PersonalPAS Secretaria	Comunitat educativa i entorn	Informació general Imatges sortides	

PE01-16 PCOM Pla de comunicació del Centre 25.11
Direcció

Correu postal	Professorat PersonalPAS Secretaria	Famílies i alumnat major d'edat - Departament d'Educació Professorat Altres centres Entitats Etc.	Documentació oficial Notificacions	
e-valisa	Director	Departament d'Educació	Documentació oficial Notificacions	
Marxandatge	Els usuaris	Comunitat	Informació per a la projecció de la imatge corporativa del centre: Carpetes, Subcarpetes, Agenda del curs, USB, Samarreta del centre	

7.2.1. Promoció externa del centre

L'institut té establert un seguit de mesures per promocionar el seu projecte educatiu que són les que es refereixen a continuació:

- Fer un retorn del procés d'adaptació dels nostres alumnes de 1r d'IFE, PFI i FPGB durant el primer trimestre.
- Convidar l'equip directiu i alumnes de les escoles d'ESO i Batxillerat del districte per a promocionar els cicles formatius de grau mitjà i superior i altra formació de l'Institut.
- Un mes abans de la Jornada de Portes Obertes enviar una carta des de Direcció als centres de secundària informant d'aquest esdeveniment.
- Fer visites als centres de secundària del districte amb alumnat que hagin estat ex-alumnes del centre a visitar; ja que ells són els qui millor poden difondre el projecte de centre i com s'han sentit acompanyats a l'institut.
- Donar resposta a les altres demandes de traspàs d'informació d'alumnes que ens puguin arribar i que ens siguin sol·licitades per Instituts cedents d'alumnat.
- Donar resposta a les sol·licituds de visita a l'institut per part d'altres centres educatius.

7.2.2. Altres activitats de promoció:

- Realitzar Jornades de Portes Obertes específiques per cicles (abril o abans de preinscripcions) i altres estudis (IFE, PFI i FPB).
- Participar a les sessions informatives dels centres del districte de Sant Martí i l'indrets (Poble Nou, etc.) que ens ho sol·licitin.
- Penjar una pancarta a la façana de l'Institut per informar de les Jornades de Portes Obertes.
- Redactar un llibret informatiu específic (IFE, PFI i FPB) adreçat als pares que assistiran a la Jornada de Portes Obertes.
- Informar, a través de la pàgina web de l'Institut, dels ensenyaments que oferim, de les dates de les Jornades de Portes Obertes i de les dates de les preinscripcions.

- Difondre a través del web, tríptics enviats a les empreses col·laboradores, gremis d'instal·ladors i empresarials i altres mitjans de comunicació de les dates, continguts, ponències i demostracions que es fan a les Jornades Tècniques.

7.3. Comunicació interna

L'objectiu de la comunicació interna és la gestió del coneixement de la informació mitjançant un bon canal de comunicació, una correcta estructura i un procés documental que englobi tots els aspectes i estaments que configuren el centre. És per aquest motiu, que la comunicació interna ha de ser multidireccional, ja que cal assegurar un procés de retroalimentació quan es produeix una informació al temps que s'implica a tots els professionals del centre (personal docent, personal de suport, conserges, administratius i altri...) a fi i efecte d'aconseguir un clima de treball cordial i de confiança.

En concret, la gestió de la comunicació a la comunitat educativa inclou:

- Correu institucional (@xtec.cat - bàsicament amb l'Administració Pública)
- Correu corporatiu (@isb.cat – adreçat a alumnat/professorat/PAS)
- Moodle (adreçat a alumnat matriculat)
- Comunicats interns/actes (Sistema de gestió documental Moodle)
- Google Meet com plataforma virtual de comunicació (tot els grups d'interès).

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.

7.3.1. Informació procedent de l'exterior.

Informació i comunicació	Qui la rep (responsable)	Quan es tramet	Com es tramet	A qui es tramet	Registre de la informació
Informació i comunicats externs	Equip directiu	En el moment que arribi	Si és personal, lliurament personalitzat (en mà) Si és general, al taulell d'anuncis del vestíbul.	Alumnat Pares Professorat Comunitat educativa, etc.	Segons sigui el procediment de control dels registres
Informació laboral i sindical	Sindicats o representants	Quan es rebí.	Al taulell d'anuncis de reprografia	Equip humà de l'Institut	No hi ha
Trucada telefònica	Conserge Secretaria	En el moment en que es rep la trucada.	Es passa la trucada a qui correspongui. Si no està o no es pot posar s'agafa l'encàrrec.	No esdeixa constància Si el conserge omple i deixa una nota d'avís a la safata personal del destinatari	
Missatgers/ Carter	Conserge	En el moment que es rep,	Es lliura a la persona	Si, en el que requereixi.	

(paquets/ certificats)		pregunta per qui és, i si segellar o signar el document albarà d'entrega.	interessada si és personal. Si no és personal, al secretari (en absència d'ell el deixarà sobre la seva taula). En cas de necessitar segell del centre o signatura de la recepció, l'adreça a secretaria. Fora d'horari de secretaria el conserge signa i/o posa segell. En absència del destinatari, o en el cas que el paquet no càpiga a la safata personal, el conserge el recull i agafa l'encàrrec. Vetllarà per l'entrega del mateix tan bon punt arribi el destinatari	S'adjunta material paquet. Si el conserge omple i deixa una nota d'avís a la safata personal del destinatari juntament amb el paquet. Si aquest no hi cap, deixa l'imprès i guarda el paquet a l'espera de poder-lo entregar.	
---------------------------	--	---	--	--	--

7.3.2. Informació generada pel centre.

Informació i comunicació	Qui la tramet (responsable)	Quan es tramet	Com es tramet	A qui es tramet	Registre de la informació
Informació i comunicats interns	Direcció Prefectura d'estudis Tutors/es Professorat	Quan sigui necessària la informació redactada	Si és personal, es lliurarà en mà o a través del correu personal @isb.cat. Si és general, al taulell d'anuncis del vestíbul, panells virtuals o adreces de grup @isb.cat	Equip de professors	Segons Procediment Control dels Registres
Reunions del Consell Escolar	El president del Consell Escolar (director) presideix les reunions que convoca el secretari acadèmic a través de correu electrònic @isb.cat, qui també redacta i distribueix l'acta.	Una reunió ordinària trimestral i tantes d'extraordinàries com calgui.	Per correu electrònic @isb.cat.	Representants col·lectius membres del Consell Escolar (alumnes, famílies, professors, PAS i AMPA) i representant de l'Ajuntament	El secretari acadèmic és qui registra l'acta de la reunió amb els documents annexos, si n'hi ha, al gestor documental. Envia l'acta de la reunió anterior en el moment de fer la convocatòria de la següent.
Reunions del Consell d'Empresa	El president del Consell d'Empresa (director) presideix les reunions que convoca el secretari acadèmic a través de correu electrònic @isb.cat, qui també redacta i distribueix l'acta.	Dues reunions ordinàries anual i tantes d'extraordinàries com calgui.	Per correu electrònic @isb.cat.	Representants col·lectius membres del Consell d'Empresa (administració, empreses, sindicats, organitzacions, associacions) i representant de l'Ajuntament	El secretari acadèmic és qui registra l'acta de la reunió amb els documents annexos, si n'hi ha, al gestor documental. Envia l'acta de la reunió anterior en el moment de fer la convocatòria de la següent.

Reunions del Claustre de Professorat	El secretari convoca en nom del director per correu electrònic corporatiu @isb.cat.	Una reunió ordinària trimestral i tantes d'extraordinàries com calgui.	Per correu electrònic @isb.cat.	A tot el professorat.	El secretari acadèmic és qui registra l'acta del claustre amb els documents annexos, si n'hi ha, al gestor documental. Envia l'acta de la reunió anterior en el moment de fer la convocatòria de la següent.
Reunions de l'Equip Directiu	El Director presideix la reunió que es convoca de manera automàtica de manera setmanal.	Una reunió ordinària setmanal i tantes com es considerin necessàries per al desenvolupament de la tasca.	Per correu electrònic @isb.cat.	Equip directiu	La Prefectura d'Estudis registra un una petita acta de la reunió amb els acords i amb els documents annexos, si n'hi ha, al gestor documental (on només té accés l'equip directiu).
Coordinació i reunions de la comissió Pedagògica	Coordinador/a pedagògic/a convoca, modera i presideix la reunió.	Abans de les reunions es distribueix l'ordre del dia.	Les sessions ordinàries estan fixades en el calendari trimestral que es distribueix a tot el professorat mitjançant els caps dels departaments i queda exposat en ieduca. El/la coordinador/a pedagògic/a envia per correu electrònic i penja al gestor documental les convocatòries i les actes de les reunions.	Responsable: el/la coordinador/a pedagògic/a aixeca acta de la sessió. Lloc del registre: - Coordinació pedagògica - Gestor documental	La Prefectura d'estudis registra l'acta de la reunió amb els documents annexos, si n'hi ha, al gestor documental i envia còpia per correu electrònic a @isb.cat.
Reunions de tutors d'FP.	Cap d'estudis	Quan es convoqui	Per correu electrònic @isb.cat.	Tutors de grups	La Prefectura d'estudis registra l'acta de la reunió amb els documents annexos, si n'hi ha, al gestor documental i envia còpia per correu electrònic a @isb.cat.
Reunions de tutors d'FPGB, PFI i IFE.	Coordinació Pedagògica	Quan es convoqui	Per correu electrònic @isb.cat.	Tutors de grups	La Coordinació Pedagògica registra l'acta de la reunió amb els documents

					annexos, si n'hi ha, al gestor documental i envia còpia per correu electrònic a @isb.cat.
Reunions d'Equip Docent	Tutor/a de grup	Quan es convoqui	Per correu electrònic @isb.cat.	Tot el professorat que forma part de l'Equip Docent.	El/la tutor/a registra l'acta de la reunió amb els documents annexos, si n'hi ha, al gestor documental i envia còpia per correu electrònic a @isb.cat.
Reunions de Departament	Cap de Departament	Quan es convoqui	Per correu electrònic @isb.cat.	Tot el professorat adscrit al Departament.	El/la Cap de Departament registra l'acta de la reunió amb els documents annexos, si n'hi ha, al gestor documental i envia còpia per correu electrònic a @isb.cat.
Reunions de Junta d'avaluació	Tutor/a de grup	Al finalitzar cada període d'avaluació	Per correu electrònic @isb.cat.	Tot el professorat que forma part de l'Equip Docent.	El/la tutor/a registra l'acta de la Junta d'Avaluació amb els documents annexos, si n'hi ha, al gestor documental i envia còpia per correu electrònic a @isb.cat.
Reunions amb famílies, individuals o en grup	Tutor/a	Quan es convoqui	Carta lliurada a l'alumnat o al correu electrònic de la família (menors d'edat) o al correu de l'alumnat @isb.cat (si són majors d'edat)	Famílies de l'alumnat. Alumnat	El tutor/a registra la informació de la reunió i envia aquesta acta/resum a les persones que hi ha participat a la reunió (famílies, alumnat i/o altre professorat).
Consell de delegats	Prefectura d'Estudis	Trimestral	Verbalment als delegats de curs i per correu electrònic @isb.cat.	Representats dels grups-classe (delegats).	Es registra la informació de la reunió. Responsable: CdE. <u>Acta reunió tutors</u>
Reunió de Revisió per la Direcció	Coordinador de Qualitat	Gener juny/juliol i	Verbalment	L'equip directiu i el Coordinador de Qualitat	El Coordinador de Qualitat penja al gestor documental el document de Revisió per la Direcció producte de la reunió de l'equip directiu per abordar els ítems establerts en aquest document.

Documentació de l'Institut, formularis, etc.	El Coordinador de Qualitat fa pública la documentació i l'enregistra al gestor documental.	Quan s'aprova per la direcció i/o la coordinació de Qualitat.	Correu electrònic @isb.cat.	A tot l'equip humà de l'Institut o col·lectius concrets.	El Coordinador de Qualitat registra la informació al gestor documental.
Informació diversa, queixes, suggeriments, d'altres.	Professors Alumnes, Famílies, Empreses, Institucions, d'altres, etc.	En qualsevol moment	Via web de l'Institut Full de queixes i suggeriments Presencialment Mitjançant ieduca i correu electrònic	A l'equip directiu	Es registra la informació si es formula per escrit. El responsable és el director.
Informació sobre horaris, oferta de l'Institut, organització, espais, etc.	Cap d'Estudis	A l'inici de curs.	Al taulell d'anuncis del vestíbul. Web de l'Institut.	A qualsevol membre de la comunitat educativa.	No hi ha
Informació sobre beques, cursos, administració, normatives, registres, etc.	Secretari/a.	A l'alumnat en horari d'atenció al públic de secretaria. Al professorat el més aviat possible	Al taulell d'anuncis del vestíbul. Correu electrònic @isb.cat	A qualsevol membre de la comunitat educativa.	No hi ha
Informació acadèmica i d'orientació.	Professorat Tutors/es Orientador/a	Contínuament	Verbalment i/o per correu electrònic @isb.cat.	Alumnat famílies i	Seguiment de l'alumnat que porta el professorat
Assessorament psicopedagògic	Coordinació Pedagògica	Contínuament	Verbalment i/o per correu electrònic @isb.cat.	Professorat i alumnat.	Seguiment de l'alumnat que portar la coordinació pedagògica
Manteniment informàtic	Coordinació d'Informàtica	Contínuament	Full d'incidències TIC	Professorat	La coordinació TIC porta el registre d'intervencions i manteniment informàtic realitzat.

Reunió sobre atenció a la diversitat (CAD)	Coordinació pedagògica	Les necessàries segons la problemàtica de l'alumnat	Correu electrònic @isb.cat	Membres de Comissió d'Atenció a la diversitat.	La coordinació pedagògica registra l'acta de la reunió al gestor documental.
Reunions de pares a FPGB, PFI i IFE.	Coordinació pedagògica	Inici de curs (reunió de grup) Durant el curs (individualment)	Carta adreçada a les famílies via tutors/es i per correu electrònic	Famílies Professors PAS	No hi ha
Sortides i activitats que realitza l'Institut	Responsable de la sortida o activitat	En qualsevol moment (segons calendari aprovat pel Consell Escolar)	Carta (via tutors/es) o correu electrònic adreçada a les famílies	Famílies Professors PAS	No hi ha

Reunions del Consell de Delegats	El/la Cap d'estudis convoca i condueix la reunió	Una de constitució i quan sigui necessari.	El/la Cap d'estudis és qui convoca i transmet les informacions als/les delegats i delegades dels diferents grups classe presencialment en la reunió.	Queda registrada en les actes coordinació
Comissió de qualitat	Coordinador/a de qualitat convoca i condueix la reunió	La comissió de qualitat es reuneix mensualment	El/la coordinador de qualitat envia la convocatòria per correu electrònic, condueix la reunió i redacta l'acta de les reunions que registra al gestor documental	Coordinador/a de qualitat registra l'acta de les reunions al gestor documental
Altres convocatòries	Qualsevol càrrec de coordinació, tutor/a, comissions, etc.	En qualsevol moment que es cregui necessari	A qualsevol membre de l'institut	Si és el cas, es generarà el registre corresponent i s'arxivarà on correspongui.

Informació i comunicació	Qui la trameta o responsable de reunió	Quan es trameta la informació	A qui i com es trameta	Registre de la informació
--------------------------	--	-------------------------------	------------------------	---------------------------

Comunicar la documentació estratègica de centre: NOFC, PEC, Normatives de funcionament, etc	Equip Directiu i coordinador de qualitat.	A inici de curs, quan s'incorpora nou personal i quan hi han modificacions.	Professorat, PAS i Consell escolar. Al Consell escolar es tramet mitjançant l'acta de la sessió que queda registrada al gestor documental i a secretaria. Al personal nou se'ls l'informa en les reunions d'inici de curs i els Caps dels departaments informen al professorat corresponent.	Acta de la reunió del CE Gestor documental
Comunicació de la incorporació de professorat nou	Equip Directiu	Quan arriba el/la nou/va professor/a	A inici de curs el professorat nou es rebut per Cap d'estudis i presentat per Direcció al claustre d'inici de curs. Se li demana que ompli el formulari de dades personal on trobarà un link per consultar el pla d'acollida digital vigent. Amb el curs començat, qui rep de l'equip directiu el presenta al/la cap del departament corresponent i coordinador/a del nivell on treballarà. El/la secretari/a envia un correu electrònic a equip directiu i responsables de donar d'alta als aplicatius del centre i d'atorgar codis i contrasenyes	Fitxa de dades personals a secretaria. Correu electrònic enviat per la secretaria
Comunicació de baixa del professorat	Equip Directiu	Quan es coneix la situació de baixa	Qui s'assabenta de la baixa ho comunica a l'equip directiu personalment, per e-mail, telèfon o altre mitjà i aquest al/la cap del departament. S'informa també al personal PAS de secretaria mitjançant els comunicats de baixa	Registre de sortida de la baixa laboral a secretaria i expedient personal del/la professor/a segons instruccions del Departament d'Educació

--	--	--	--	--

Documents de centre: impresos i formularis, models, etc.	El/la coordinador/a de qualitat disposarà la documentació al gestor documental	En el moment en que sigui necessari sempre que estigui aprovada per l'Equip Directiu i la Coordinació de qualitat	A tot l'equip humà de l'institut. S'informa dels nous documents o dels canvis en els existents als Caps dels departaments mitjançant la reunió de Coordinació pedagògica o per correu electrònic i aquests informen en reunió de departament als professors corresponents.	Responsable: coordinador/a de qualitat. Registre: gestor documental
Informació. Comunicació, queixes i/o suggeriments.	Professorat, PAS, alumnes, exalumnes, famílies, institucions, empreses, d'altres.	En qual sevol moment.	A qualsevol membre de l'institut. A la bústia de suggeriments i queixes.	Registre: Coordinador de qualitat i còpia a Prefectura d'Estudis.
Informació lliure als panells d'informació, taulells d'anuncis.	Qualsevol persona de l'institut.	En qualsevol moment.	Va dirigida als diferents grups d'interès. Prèvia consulta a algun membre de l'equip directiu, es pot penjar informació als plafons o mitjans corresponents.	Registre: Coordinador de qualitat i còpia a Prefectura d'Estudis.
Organització, espais, claus, mobiliari, recepció de material i petició del serveis de reprografia.	PAS de consergeria l'institut.	Quant se'ls sol·licita	A qualsevol persona del centre. - La reserva d'espais o canvis d'aula es fa mitjançant ieduca. - La petició de claus o mobiliari es fa personalment als conserges. - La reserva d'aules d'informàtica es fa personalment al cap de departament. - La petició de reprografia es realitza omplint un formulari que s'adjunta als originals a fotocopiar i es deixen a la safata de la sala del professora destinada a aquesta finalitat..	Registre: Consergeria Administrador/a Secretari/a

Borsa de treball , FCT, inserció laboral i formació Ocupacional.	Coordinador/ a FCT	Continuam ent segons horari d'atenció del departame nt	Tutors/es, Caps de departament, alumnat i empreses. La informació es vehicula mitjançant la coordinadora d'FP qui també gestiona el plafó destinat a aquesta finalitat.. Les peticions rebudes de les empreses per telèfon o correu electrònic es passen al/la coordinador/a d'FP.	Plafó o taulell corresponent.
Informació sobre els horaris de professorat, de l'Equip Directiu, d'atenció al públic, grups d'alumnes, guàrdies, etc.	PAS de consergeria, secretaria i Prefectura d'Estudis	Quant se'ls sol·licita	Al personal del centre. El personal PAS de consergeria és qui informa personalment o per telèfon.	No hi ha registre.
Informació d'alumnes	Personal PAS de secretaria	Segons horari d'atenció públic secretaria.	-Responsables d'orientació i/o EAP. -Coordinador/a de FP i/o tutor/es per l'alumnat de la seva tutoria -Equip Directiu La petició d'informació sobre l'alumnat que hi ha als expedients es farà al personal de secretaria i es consultaran allí sense extreure l'expedient	No es deixa registre
Comunicació de desperfectes i petició de reparació o manteniment dels espais, instal·lacions i mobiliari del centre	Qui detecti la deficiència i la necessitat de reparació o manteniment	Quan sigui necessari	Al responsable de manteniment i a l'administrador/secretari/a Mitjançant ieduca	Registre d'ieduca
Petició d'assessoramen t i manteniment informàtic propi	Professorat i PAS	Quan sigui necessari	El professorat obre una petició al formulari d'avaries informàtiques de ieduca.	Registre d'ieduca

Petició d'assessorament informàtic de les aplicacions del Departament	Professorat i PAS	Quan sigui necessari	Servei d'Atenció a l'Usuari. SAU Trucant al telèfon del Servei d'atenció a l'usuari	El servei d'atenció a l'usuari registra la petició. i envia correus electrònics a la persona que ho sol·licita tant a l'obertura com al tancament de la incidència
Mediació de conflictes	Prefectura d'estudis	Quan sigui necessari	Responsable d'aquesta tutoria tècnica. S'informarà a l'alumnat i als seus tutors. S'informa a Cap d'estudis i s'obre una petició d'aquest recurs al/la persona responsable de la mediació o al/la Cap del departament d'orientació	Registre de mediacions i informe del mediador.
Comunicació de la necessitat de realització de guàrdies	Prefectura d'estudis	Quan sigui necessari	Professor/a que ha de realitzar la guàrdia. La informació es transmet mitjançant ieduca	Com es defineixi al procediment corresponent
Informació de necessitat de recursos audiovisuals i informàtics del centre	El/la professor/a que requereix el recurs	Quan es necessiti el recurs	A Cap d'estudis o bé el/la professor/a fa la reserva al formulari de ieduca	Formulari de ieduca
Informació i planificació de la formació de l'equip humà del centre	Director /a i professor/a encarregat de la gestió de la formació.	Quan arriba al Centre. A petició del centre per detecció de necessitats de formació	Professorat i PAS La formació del professorat es transmet mitjançant els/les Caps dels departaments o en sessió de Claustre. La formació del personal PAS s'informa per correu electrònic quan arriba la petició.	Com es defineixi al procediment corresponent
Informació i comunicació sobre seguretat i riscos professionals	Coordinador/a de riscos laborals	A inici de curs, dins del 1r trimestre. Quan arriba un professor/a nou.	A tot el personal que treballa al centre. A inici de curs i previ al simulacre d'evacuació o confinament, està penjat al gestor documental. Quan arriba professorat nou, s'envia el mateix correu electrònic.	Com es defineixi al procediment corresponent.

Comunicació d'activitat fora del centre d'un grup d'alumnes	Professor/a que organitza l'activitat.	Segons planificació i programació d'activitats.	A l'equip docent del grup d'alumnes que fa la sortida, al professorat afectat, a secretaria i a l'administrador. El responsable de la sortida omple dos documents i els trameta a Cap d'estudis i cap de departament. El/la Professor/a que organitza l'activitat informa al professorat del nivell. Cap d'estudis informa al professorat afectat mitjançant correu electrònic i penja la informació al calendari de sortides que hi ha a l'edifici. Cap d'estudis preveu les substitucions que generarà la sortida al full de guàrdies del dia corresponent.	Com es defineixi al procediment corresponent. - Notificacions de sortida que queden registrades a cap d'estudis i a secretaria -Calendari de sortides -Full de guàrdies - correus electrònics informatius
--	--	---	---	---

7.4. Relacions públiques.

L'objectiu d'aquest apartat seria atendre de forma adequada les possibles visites al centre, establir protocols d'actuació i mantenir relacions cordials i periòdiques amb institucions i organismes de l'entorn proper, per tal de donar-lo a conèixer com un centre de referència en la Formació Professional i altres estudis.

7.5. La comunicació en temps de crisi

L'objectiu seria definir quines persones seran les encarregades de gestionar la comunicació per tal de defensar la imatge del centre en el cas de situacions complexes i poc habituals; quines seran les actuacions que caldrà dur a terme per donar-hi resposta i prevenir/evitar possibles queixes, denúncies, rumors, falses interpretacions, exageracions, frases extremes de context, etc.

En una situació de crisi, el primer mitjà de comunicació que tenim al nostre abast són els membres de la pròpia organització, per tant ells són els primers que han d'estar informats per a què tots plegats, actuem de forma ràpida i coordinada per a la resolució de la situació que ha donat peu a la crisi.

En aquests casos es considera que el comitè de crisi estarà constituït bàsicament per l'equip directiu, liderat pel Director; aquest podrà determinar la presència d'un portaveu per a la gestió de la crisi. Aquest portaveu hauria 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

PE01-16 PCOM Pla de comunicació del Centre 25.11
Direcció

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.

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, altres mitjans externs, etc.	En el moment en què el comitè de crisi ho consideri més adient.

8. 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.

Per exemple, l'Institut disposa d'un Pla de Contingència des del mes de maig de 2020 amb motiu de la COVID-19.

9. Infraestructures

Les infraestructures que donen suport en la comunicació interna i externa, actualment són:

- Xarxa informàtica cablejada i cobertura wifi a totes les aules del centre.
- Control d'accés a continguts no desitjats.
- Correu corporatiu del centre (@isb.cat)

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

- Pàgina web del centre, com a difusió i comunicació (www.isb.cat).
- De gestió:
 - SAGA per a la gestió de notes i pressupost del centre.
 - Sfera per a la gestió administrativa i econòmica de l'Institut.
 - Moodle per a la gestió educativa i pedagògica del professorat amb l'alumnat i com a gestor documental del propi Institut (coordinacions amb el professorat/PAS)
 - GMail com a adreça de correu electrònic corporatiu @isb.cat.
 - G Suite (eina disponible però no d'ús obligatori per a emmagatzemar documents, videoconferències, agenda, etc.)
- Pàgines consultives (web del departament d'Educació):
 - XTEC: xtec.cat
 - GENCAT: gencat.cat/educacio
 - ATRI.
 - GICAR (portal de centres)

PE01-16 PCOM Pla de comunicació del Centre 25.11
Direcció

10. Seguiment i avaluació

Per tal de realitzar el seguiment i avaluació de la comunicació de centre, es tindrà en compte el primer número d'acta a l'inici de curs dels diferents estaments de centre (claustre, consell docent, consell escolar, departaments didàctics, tutors, equips docents...) i el número d'acta de la darrera acta de cada curs, per tal de comprovar si s'ajusta al que determina el present pla de comunicació. Els resultats obtinguts s'informarà a la direcció del centre.

Model/exemple

Registre	Periodicitat	Total d'actes
Consell Escolar	trimestral	3
Claustre	trimestral	3
Equip directiu	setmanal	33
Reunions de Caps de Departament	mensual	8