

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA E EXTERNA DO CENTRO RESIDENCIAL DOCENTE DE OURENSE



1. INTRODUCCIÓN

2. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

2.1.OBXECTIVOS.

2.2.PÚBLICO.

2.3.CANLES.

2.4.CONTIDOS.

2.5.ACCIÓNS.

2.6.RESPONSABLES/RECURSOS.

3. PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

3.1.OBXECTIVOS.

3.2.PÚBLICO.

3.3.CANLES.

3.4.CONTIDOS.

3.5.ACCIÓNS.

3.6.RESPONSABLES/RECURSOS.

4. RECEPCIÓN DE MENSAXES

4.1.CORREO ORDINARIO

4.2.CORREO ELECTRÓNICO

4.3.TELÉFONO

4.4.COMUNICACIÓN DIRECTA

5. DIFUSIÓN DO PLAN

6. CONCLUSIÓN

1. INTRODUCCION

O presente documento versa sobre o **plan de comunicación interna e externa do Centro Residencial Docente de Ourense**, un aspecto fundamental para o correcto funcionamento da institución educativa. É necesario *elaborar un plan de comunicación, tanto interna como externa do noso centro, que nos permita establecer as canles a través das que toda a comunidade educativa estea en continuo contacto, coa fin de obter as mellores relacións entre todos os membros da mesma.*

O CRD de Ourense é un centro residencial docente que oferta aloxamento, manutención e diversas actividades formativas extraescolares a residentes de Formación Profesional e Bacharelato, onde conviven a diario aproximadamente uns 200 residentes e colaboradores, o director e 10 profesores de Formación Profesional, 9 traballadores do persoal funcionario e laboral da Consellería de Educación, máis 4 empresas que xestionan diversos servizos a través de licitacións da Xunta de Galicia, cos seus traballadores (limpeza, seguridade, mantemento e cociña) aproximadamente 27 persoas, que xunto as familias, forman unha ampla comunidade educativa.

Que cada membro da comunidade educativa poida estar informado sobre o que acontece no centro é un reto que debemos abordar e que require da elaboración dun esquema organizado onde queden reflectidas as vías de comunicación e os responsables de empregar as mesmas en cada caso.

2. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

A comunicación interna dun centro é a que se leva a cabo entre todos/as aqueles/as traballadores/as dun centro educativo, no noso caso: dirección, xefa de Residencia, directores/as de colexios Residenciais, persoal docente e non docente (laboral e funcionario) e persoal das empresas externas que prestan servizos no centro.

2.1.OBXECTIVOS

Entre os obxectivos nos que se basea o plan de comunicación interna do centro, cabe destacar os seguintes:

- *Potenciar a relación dirección - Claustro de Profesores – persoal laboral e funcionario – persoal empresas externas de servizos.*
- *Organizar un fluxo de comunicación eficiente entre os membros do Claustro, o persoal laboral e funcionario e o persoal empresas externas de servizos.*
- *Ofertar un reservorio dixital de documentación.*
- *Reducir o emprego do papel para as comunicacións co conseguinte aforro económico, potenciando un desenvolvemento sostible.*
- *Mellorar a transparencia da xestión educativa do centro.*

2.2.PÚBLICO

Este Plan de Comunicación, ten como obxectivo transmitir unha serie de mensaxes e informacións a uns grupos de destinatarios claramente identificados e relacionados entre eles: equipo directivo, persoal docente, persoal non docente (persoal laboral e funcionario), persoal das empresas externas e residentes e colaboradores do CRD.

- **Equipo directivo (director/a, Xefe/a de Residencia):** do director/a ao xefe/a de Residencia e aos directores/as dos colexios Residenciais, aos mestres/as e ao persoal non docente.
- **Titores/as:** de titores/as a titores/as (compoñentes do claustro), ao persoal non docente, ao xefe/a de Residencia e aos directores/as dos colexios Residenciais e ao director.
- **Persoal non docente:** de persoal non docente ao equipo directivo director e aos titores.

2.3.CANLES

2.3.1. CANLES FORMAIS

- **Claustro/Reunións.** Non é necesario convocar claustros extraordinarios para aspectos nos que non sexa estritamente necesario, pero si se poden aproveitar os ordinarios e as reunións de todos os martes para informar no apartado “rogos e preguntas” daqueles aspectos formais que se considere oportuno. Os responsables son os membros do equipo directivo.
- **TokApp:** será a ferramenta principal de uso de comunicacións. **O seu uso é obrigatorio para residentes, colaboradores e o persoal laboral e funcionario e o persoal docente do CRD de Ourense.**
A nivel docente empregárase principalmente para enviar avisos de diversa índole, as convocatorias de claustro e Consello de Residencia coa orde do día...Será o medio de comunicación entre persoal docente e residentes para avisos, anuncios...
- **Correo electrónico:** para comunicarnos entre a dirección, o profesorado e o persoal non docente credo.ourense@edu.xunta.gal (para toda a comunicación oficial por escrito como, comunicación de ausencias, convocatorias, ...) e garciajomez@edu.xunta.es
Usarase o correo electrónico por exemplo para o reenvío de información que chegue a través do correo do colexio ou nivel docente empregárase principalmente para enviar as convocatorias de claustro coa orde do día. Tamén servirá para enviar o resumo dos acordos dos claustros.
Cabe recordar que temos a obriga de ter a conta de correo corporativo activa e que é unha vía prioritaria de comunicación por parte da administración.

2.3.1. CANLES INFORMAIS

- **Servicio de videoconferencia Cisco Webex:** para o persoal directivo e docente e en casos puntuais cos residentes non presentes no CRD de Ourense por causa xustificada.
- **Galería Coppermine da aula virtual:** calquera tipo de contido (fotos de actividades, vídeos de festivais..) Estase a implantar a utilización de Google Suite e as súas aplicacións (correo Gmail, Google Drive...)
- **Reunións informais.** Convocadas polo equipo directivo ou por algún director/a do colexio residencial que precise realizar unha reunión con todo o profesorado para levar a cabo algunha actividade ou transmitir unha información xeral de interese. O aviso realizarase mediante comunicación directa oral con recordatorio no taboleiro e a/o responsable será a/o convocante da reunión. No caso de ausencia dalgún membro a esa reunión, deberase deixar constancia do acordado no casilleiro desa persoa mediante unha nota simple.
- **Taboleiros.** A función do taboleiro é máis recordatorio que informativa, pode ser unha excelente ferramenta se ten un bo uso. Os responsables de escribir no taboleiro serán os que organicen as distintas charlas, saídas, docencias... É dicir, membros do equipo directivo, titores, médico...
- **Comunicacións.** Son aqueles avisos en papel para anunciar outro tipo de reunións máis formais. Tamén entran neste grupo os trípticos que se elaboran dende os diferentes equipos para difundir/comunicar actividades.
- **Outros:** teléfono, correo ordinario e mensaxería.

Aqueloutras comunicacións que non se reflicten aquí ou que aparezan en determinados momentos iranse regulando para engadir a este plan.

2.4. CONTIDOS

Os contidos serán de carácter variable en función dos destinatarios, o contexto e a información a transmitir. O ton das mensaxes será sempre o axeitado:

- **Titores/Profesores:** ao ser persoas coas que se traballa a diario, presuponse unha confianza con elas, polo que se utilizará un ton informal en canto a conversacións orais, notas aclaratorias ou comunicacións de ánimo ou felicitación. Non obstante, empearase un ton formal cando sexan actos administrativos, como reunións de equipos, actas, convocatorias, informes, conclusións ou comunicados.
- **Persoal non docente:** Ídem.
- **Persoal das empresas externas que prestan servizo no CRD:** Ídem

2.5. ACCIÓNS

Todo plan require de accións a aplicar coa fin de poder conseguir os obxectivos propostos. Para elo, tomaranse as seguintes medidas:

- *Creación e difusión do plan (elaboración de normas, canles a empregar.)*
- *Notificación á comunidade educativa sobre o desenvolvemento do plan.*

A dirección o a Xefatura de Residencia enviará as notificacións aos grupos de Tokapp e a documentación aos Grupos de Drive e publicará a documentación no taboleiro de anuncios de sala de garda de titores relativa os docentes.

Os responsables dos colexios Residenciais enviarán os documentos ao resto de profesorado e cando cumpra ao Equipo Directivo.

O Persoal laboral e funcionario estará en contacto coa dirección a través de Tokapp

2.6.RESPONSABLES/RECURSOS

Os responsables do ***plan de comunicación serán seleccionados e designados polo director/a e o equipo de comunicación estará integrado 2 por membros (un deles será o director/a do centro)***. Dita equipo de comunicación analizará periodicamente o plan co obxectivo de elaborar propostas e incrementar a súa efectividade, e informará sobre a súa evolución á comunidade educativa para facilitar a súa adherencia ao mesmo.

O Equipo de Comunicación do centro será o responsable do mantemento e seguimento do plan, coordinando a publicación na Wb. Cada titor/a colaborará na publicación na Web do centro, redes sociais (facebook..).

Os recursos pódense dividir en dous grupos: recursos humanos e recursos materiais:

- ***Recursos humanos:*** *membros da comunidade educativa (equipo directivo, alumnado, familias, persoal non docente e persoal externos das empresas).*
- ***Recursos materiais:*** *infraestrutura física (instalación; recursos: taboleiros de anuncios, pantalla de TV para a comunicación de información de interese sobre a realidade escolar...) e material tecnolóxico do centro (conexión inalámbrica WIFI, ordenadores, móbiles, tablets...).*

3. PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Está claro que en todo centro educativo hai una necesidade de comunicación permanente, co profesorado, cos residentes e colaboradores, coas familias, co persoal non docente, persoal externos das empresas que traballan no CRD de Ourense e co entorno social da institución, é dicir, con toda a comunidade educativa.

Este tipo de comunicación é a destinada á información formal que como centro debemos transmitir, á información sobre actividades levadas no centro, á difusión das mesmas, á novas de interese para as familias e a notas e comunicados do centro a nivel de cuestións de secretaría.

3.1.OBXECTIVOS

Entre os obxectivos nos que se basea o plan de comunicación externa dun centro, destacamos os seguintes:

- *Optimizar a información do centro e organizar unha comunicación eficiente entre toda a comunidade educativa.*
- *Establecer e sistematizar unha axeitada relación entre os profesionais do centro educativo - alumnado.*
- *Introducir novas canles de comunicación para poñer en valor a imaxe do centro (páxina Web, redes sociais, ...)*
- *Potenciar e mellorar a imaxe do centro, así como a súa identidade.*
- *Formar ao corpo docente e ao resto da comunidade educativa sobre as posibilidades de comunicación.*
- *Elaborar recursos e materiais educativos para que o alumnado poda utilizalo na rede.*
- *Informar e compartir: actividades, logros, programa, proxectos,...*
- *Mellorar a transparencia da xestión académica.*
- *Posicionar ao centro na súa contorna social.*
- *Fortalecer a comunidade, integrando a todos os sectores no seu desenvolvemento.*

3.2.PÚBLICO

Este Plan de Comunicación, ten como obxectivo chegar a un determinado público que poda facer uso destas ferramentas. En primeiro lugar, a toda a comunidade escolar do centro, aínda que é extensible a outros centros educativos. Os principais destinatarios son:

- **Residentes:** *tanto actual, como antigo e futuro, incluso alumnado doutros centros educativos.*
- **Familias:** *débense comunicar co profesorado, titores/as, dirección... Serviranos para coñecer o desenvolvemento académico do seu fillo/a, incidencias ocorridas.*
- **O centro educativo:** *Debe actualizar e potenciar a súa Web para darse a coñecer mellor e mostrar información.*
- **Outros centros educativos:** *O centro debe estar aberto a outras realidades, debe coñecelas e intercambiar información.*

- **Entorno do centro:** Débese valorar o entorno máis próximo onde se realiza a labor docente para un mellor coñecemento da realidade socio-económica e cultural do alumnado e as súas familias.

3.3.CANLES

As canles a empregar serán as seguintes:

- **TokApp:** será a ferramenta principal de uso de comunicacións. O CRD Ourense conta coa ferramenta TokApp School, coa que se pode enviar mensaxes a país, persoal do centro, nais ou alumnado do centro. **O seu uso é obrigatorio para residentes do CRD de Ourense.**
- **Páxina Web do centro:** www.edu.xunta.gal/centros/credoourense/ xestionada pola dirección do centro que empregará esa canle formal para comunicacións oficiais e formais.
Na páxina principal aparecerán as novas máis recentes e relevantes, evitando unha navegación pesada. Deste xeito será sinxelo buscar a información máis inmediata en cada momento do curso, como poden ser os prazos e trámites de admisión, convocatorias, últimas novas...
Na pestana aula virtual haberá un curso cun almacén con toda a documentación relativa ao centro, ordenada en apartados:
 - *Familias:* impresos e información básica
 - *Profesorado:* xustificantes, informe de necesidade, partes...
 - *Documentos administrativos:* impresos de admisión, matrícula...
- **Aula virtual:** <https://www.edu.xunta.gal/centros/credoourense/aulavirtual2/> para os residentes e colaboradores do CRD de Ourense.
- **Correo electrónico:** credo.ourense@edu.xunta.gal (para todo o público, por ser o correo corporativo e oficial) e director@crdourense.org ou Crdeourense@gmail.com (para cuestións de carácter operativo dalgúns membros do centro).
- **Aplicación Google Suite:** Estase a valorar a súa implantación no centro.
- **Teléfono:** respectarase o horario de atención ao público anunciado pola dirección do centro, de cara a procurar garantir a atención telefónica (igual que á presencial). Empregarase como vía de comunicación inmediata para aquelas situacións que así o requiran, caso de enfermidades, golpes e outras incidencias que así o requiran. As/os responsables deste tipo de comunicacións serán as titoras/es ou o s directores/as dos colexios Residenciais.
- **Perfil do centro en Facebook**

3.4. CONTIDOS

Os contidos serán de carácter variable en función do tipo de información que se queira transmitir, o contexto ou o receptor desa información.

1. **Contido de carácter público:**

- *Información xeral sobre o CRD de Ourense, documentación básica do centro, información sobre actividades previstas. Na páxina Web do centro, os contidos serán educativos e de carácter oficial (PGA, ROC, PE, Plan de Autoprotección e Emerxencias...) Sempre tendo en conta a política de privacidade.*
- *Información xeral ás familias.*
- *Aportacións, comentarios, valoracións, propostas, materiais... aportados polos axentes da comunidade educativa.*

2. **Contido de carácter restrinxido:**

- *Actividades propostas e informacións nas que se considere oportuno manter o nivel consecuente de privacidade.*
- *Actividades propias da xestión do profesorado (aula virtual).*
- *Aportacións, comentarios, valoracións, propostas, materiais... aportados polos axentes da comunidade educativa que, en virtude da súa privacidade, deban tratarse baixo ese carácter.*

Así mesmo, os tons das mensaxes serán sempre os axeitados:

- **Familias:** *emplearase un ton formal e amosando os datos dunha forma clara e concisa (titorías, reunións...), sobre todo na comunicación escrita. Na comunicación oral, esta poderá ter un carácter algo máis informal, axudando á cercanía e senso de equipo e unidade perante ao alumnado.*
- **Alumnado:** *emplearase un ton medio, mesturando formal e informal, dependendo do tipo de información dada ou o medio a empregar (transmisión de contidos, explicacións...).*
- **Institucións e entidades:** *emplearase un ton de carácter máis formal comunicacións oficias, especialmente nas escritas e tamén no oral, anque con aquelas que hai un contacto máis regular poderase empregar un ton máis informal, especialmente na comunicación oral (entendendo que se presupón unha confianza establecida).*
- **Provedores:** *Ídem.*
- **Outros:** *Ídem.*

3.5. ACCIÓNS

Coa fin de poñer en práctica o Plan de Comunicación Externa do centro debemos establecer as accións a desenvolver:

- *Información aos membros da comunidade educativa da pretensión do Proxecto de Comunicación Externa do centro.*
- *Difusión das normas e usos dos canles, as ferramentas, as aplicacións e redes que se empregarán a través da súa difusión na páxina Web.*
- *Actualización e mantemento diario da páxina web do centro e as distintas redes sociais.*
- *Manter todos os equipos no mellor estado posible.*
- *Entablar comunicación coas familias.*

3.6.RESPONSABLES/RECURSOS

Faise necesaria a acción de establecer unha serie de persoas responsables para o bo funcionamento e control do mesmo.

- *O alumnado e o profesorado será responsable do bo uso dos equipos e dispositivos.*
- *As familias responsabilizaranse do bo uso dos materiais e do contido da información relacionada, nas esferas públicas e privadas.*
- *Comunicación de traballos, tarefas, notas e control de faltas os residentes e as familias: todo o profesorado.*
- *Actualización páxina Web do centro, redes sociais e canles de Youtube: responsable de comunicación do centro (director)*
- *Creación e mantemento das canles de TokApp: responsables do plan de comunicación do centro.*

Os recursos pódense dividir en dous grupos: recursos humanos e recursos materiais:

- *Recursos humanos: membros da comunidade educativa (equipo directivo, alumnado, familias, institucións e asociacións).*
- *Recursos materiais: infraestrutura física (instalación; recursos: taboleiros...), e material tecnolóxico do centro (conexión inalámbrica WIFI, ordenadores, tablets, teléfonos móbiles...). Ademais de ter un servizo de mantemento propio ou no seu defecto, a través dunha empresa especializada e dispor de equipos con capacidade suficiente para ter instalados programas actuais.*

4. RECEPCIÓN DE MENSAXES

4.1. CORREO ORDINARIO

A responsabilidade de xestionar a recepción dos correos ordinarios recaerá nas persoas que exerza a conserxería que se encargarán de facer chegar a persoa que exerce a secretaría as cartas, que será a responsable de abrir as cartas dirixidas ao centro (menos as que veñen a nome da dirección do mesmo) e de repartir aquelas que vaian dirixidas ao equipo directivo.

4.2. CORREO ELECTRÓNICO

Será revisado a diario pola persoa que exerza a dirección do centro, que será a encargada de responder aos mesmos e que reenviará aqueles dirixidos a un titor ou equipo docente concreto cando así o indique á atención.

4.3. TELÉFONO

Existe unha centraliña no centro. A responsabilidade de coller o teléfono e do persoal de conserxería do centro cumprindo en todo momento o **recollido no punto 5.11.3 Funcións do persoal de conserxería dentro do NOFC do CRD de Ourense:**

- *Ao descolgar, o recibimento debe ser cordial, dando o nome do Centro. Ao desviar chamadas solicitarase a identificación de quen chama e o asunto e esta información trasladarase a persoa destinataria tan pronto sexa posible.*
- *A partir das 14:00 horas as chamadas por norma xeral pasaranse á dirección do colexio residencial de garda (Monterrei ou Ribeiro segundo corresponda. Agás que a chamada vai dirixida a un titor presente no centro.*
- *No caso de pasar unha chamada e que non se efectúe a recepción, debe recuperarse a chamada e proceder a tomar nota do teléfono, persoa que deixa recado, para quen, e día e hora en que se recibe. O motivo se reflectirá na nota.*
- *Naqueles casos en que se solicite unha información da que non esteamos seguros, é mellor tomar nota e nome da persoa e chamala o máis pronto posible en canto podamos responderlle.*
- *Lembrar tamén que ao falar por teléfono debemos esforzarnos en vocalizar e que o timbre de voz sexa o máis amable posible: "a túa voz" é a imaxe do noso centro.*
- *Se existe o rexistro das chamadas efectuadas entregarase semanalmente á Secretaria, luns preferentemente.*

4.4. COMUNICACIÓN DIRECTA

É a que se produce cando alguén ven ao CRD de Ourense, por exemplo a recoller a un residente ou quere dar un aviso a algún membro da comunidade educativa.

O/A responsable deste primeiro contacto debería ser a conserxe.

5. DIFUSIÓN DO PLAN

O plan de comunicación interna e externa do CRD de Ourense estará publicado na Web do centro sendo totalmente público o seu contido. Formará parte do documento de centro NOFC.

Deste xeito, haberá unha copia por escrito do mesmo na secretaría do colexio á disposición de calquera membro da comunidade educativa.

No momento da súa entrada en vigor informarase á comunidade educativa a través dun aviso por ToKapp e no primeiro consello escolar posterior á entrada en vigor.

6. CONCLUSIÓN

Ademais de todo o presentado e citado anteriormente, instamos a toda a comunidade educativa do CRD de Ourense a utilizar o senso común, o cal en moitas ocasións acaba sendo, desgraciadamente, o menos común dos sentidos.

O que buscamos a través deste plan é conseguir a mellor e máis eficaz comunicación entre todas as partes da comunidade educativa, para fomentar as boas relacións e que así a educación do alumnado vaia polo mellor camiño posible, adaptándonos a todos os cambios tecnolóxicos que van xurdindo.

Elaborado pola Dirección do CRD de Ourense

Aprobado polo Consello de Residencias o día.....

En Ourense, a de de 2020

Asdo.: O Director

Francisco J. García Gómez