

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
---	---	--

PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA

ELABORAT/COORDINAT	REVISAT	APROVAT
Directora	Direcció	Consell Escolar
Data: novembre 2017	Data: novembre 2017	Data: 15-12-17

CONTROL DE CANVIS

Data	Versió	Descripció de la modificació	Distribució
Novembre 2017	1	Creació del document	Comunitat escolar
Gener 2019	2	S'afegeix link a la Guia d'utilització de la imatge corporativa del centre (apartat 2.1)	Comunitat escolar
Juliol 2022	3	S'ha actualitzat l'apartat 4	Comunitat escolar

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 1 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	---	--

Octubre 2022	4	S'ha actualitzat apartat 2.2 afegint altres xarxes socials: Instagram, Canal Youtube i Tiktok	Comunitat escolar
Desembre 2023	4	S'elimina el logo certificat auditoria del peu de pàgina	Comunitat escolar
Novembre 2024	5	S'elimina X de les xarxes socials	Comunitat escolar
Novembre 2025	6	Es canvia el logo del Departament i s'actualitza informació referent a les xarxes socials (apartat 2.2)	Comunitat escolar

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 2 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	---	--

INDEX.

1.- Introducció

2.- Dimensions

2.1.- Imatge corporativa

2.2.- Comunicació externa

2.3.- Comunicació interna

2.4.- Les relacions públiques

2.5.- La comunicació de la crisi

3.- Recursos

4.- Infraestructures

5.- Seguiment i avaluació

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 3 de 23	
Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document					

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
---	---	--

1.- Introducció

El pla de comunicació de l'EOI Tarragona és un procés orientat a identificar, anticipar i satisfer les necessitats dels alumnes, ex-alumnes, professorat, personal d'administració i serveis, famílies 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 tal de satisfer la necessitat de comunicació dels nostres grups d'interès:

- a.- Imatge corporativa
- b.- Comunicació externa
- c.- Comunicació interna
- d.- Les relacions públiques
- e.- La comunicació de la crisi

2.1.- Imatge corporativa

La imatge corporativa és el missatge que l'Escola Oficial d'Idiomes de Tarragona 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:

- i) La identitat corporativa conceptual : Fa referència a la missió, visió i valors que es troben expressades al Projecte Educatiu del centre.
- ii) 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 i altre material fungible) i la web de l'EOIT. Tota la informació referida a la identitat corporativa ha de quedar recollida en la "[Guia d'utilització de la imatge corporativa del centre](#)":

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 4 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
---	---	--

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'EOI Tarragona 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'escola, 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 dos apartats, un dedicat més als medis de comunicació i xarxes socials i l'altre a les comunicacions externes que arriben al centre o viceversa:

Medis de comunicació, xarxes socials i publicitat

Canal	Responsable del Canal	Receptor	Missatge	Actualització
Web	Administrador i altres membres de Direcció)	- Alumnat actual i potencial i famílies - Personal del centre - Empreses, entitats, etc. - Públic en general	- Informacions generals del centre - Accés a documentació per tràmits. - Informació d'activitats i reconeixements. - Enllaços a llocs d'interès (Moodle, Gestor documental) - Notícies - Activitats socials	En qualsevol moment
Prensa	Equip Directiu	- Alumnat actual i potencial i famílies - Personal del centre - Empreses, entitats, etc. - Públic en	- Articles d'educació publicats en premsa i webs - Articles sobre activitats de l'escola o relacionades amb les llengües estrangeres	En qualsevol moment

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 5 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
---	---	--

		general		
Xarxes socials: Facebook, Instagram, Youtube, Tiktok i Telegram	Equip Directiu	- Alumnat actual i potencial i famílies - Personal del centre - Empreses, entitats, etc. - Públic en general - Altres EOI i associacions d'EOI	- Informacions de caràcter educatiu - Activitats del centre - Temes relacionats amb les llengües - Informació sobre reconeixements rebuts pels centre - Activitats específiques d'una llengua objecte d'estudi - Qüestions culturals relacionades amb una llengua objecte d'estudi	En qualsevol moment
APP Aplicatiu gestió expedients alumnes (Centrosnet)	Direcció	Alumnat matriculat	- Assistència menors - Absència professors - Informacions d'interès relacionades amb activitats de l'escola, etc.	En qualsevol moment
Pòsters, tríptics, etc.	Direcció	Alumnes potencials i públic en general	Serveis del centre	Periòdicament

A més a més, els nostres alumnes, ex-alumnes, famílies, i d'altres agents i institucions amb els que tenim o hem tingut 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'EOI Tarragona.

Documentació externa d'entrada

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 6 de 23	
Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document					



PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA

Codi: PC
Versió 6

Informació i/o comunicació	Responsable	Quan es tramet la informació	A qui es tramet	Registre o destrucció de la informació
Informació que arriba al centre per correu, correu electrònic, fax, físicament, etc	Administrativa / Direcció	REGISTRES		
		Quan arriba	Si és informació oficial, es registra i es passa a la Director/a, qui la tramet a les persones afectades.	Es registra al registre d'entrades al centre a Secretaria de Direcció. Es destrueix, segons normativa, passat cinc anys. Veure punts 3 i 4 del procediment SPS02/2 Control de registres del sistema i el Registre de Sistema de la Qualitat (RSQ)
		DOCUMENTS		
			Si la informació arriba en suport digital, s'envia per correu electrònic a les persones interessades	No es registra. La destrueix l'interessat o Direcció.
			Si és un comunicat de caire personal, es deixa a la bústia personal de consergeria o als departaments	
			Si no hi ha un receptor clar de la informació, es passa a Direcció, que és qui la deriva o dona instruccions al respecte.	
			Si és general, als suros	Si són normatives a tenir en compte, s'informa a tots els

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

			(formació, laboral, normatives, d'altres) d'informació per al personal del centre	afectats per correu electrònic i sovint es deixa una còpia al gestor documental, a l'apartat pertinent. Les altres informacions, que no són de caire oficial, no es registren. Es destrueixen a finals de trimestre o de curs, segons la durada de la informació que contenen.
Informació laboral i sindical	Sindicats o representants	Quan es demani i s'autoritzi per la direcció	A tot l'equip humà del centre	No es registra. Es destrueix a finals de trimestre o de curs, segons la durada de la informació que contenen.
Qualsevol informació que és pot publicar als taulells d'anuncis dels passadissos de les plantes del centre	Qualsevol persona del centre, o fins i tot, externa	Quan es demani i s'autoritzi per la direcció	A qualsevol membre del centre	No es registra. Es destrueix a finals de trimestre o de curs, segons la durada de la informació que conté.

Documentació externa de sortida

Informació i/o comunicació	Responsable	Quan es tramet la informació	A qui es tramet	Registre o destrucció de la informació
REGISTRES				
Informació que surt del centre per correu, correu electrònic,	Administrativa / Direcció	Quan surt	Si és informació oficial, i es tramet a les persones afectades o institució receptora.	Es registra al registre de sortides al centre a Secretaria de Direcció. Es destrueix, segons normativa, passat cinc anys. Veure punts 3 i 4 del procediment SPS02/2 Control de registres del sistema i el Registre de Sistema de la Qualitat (RSQ)

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 8 de 23	
Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document					

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
---	---	--

fax, físicament, etc				
			DOCUMENTS	
			Si la informació surt en suport digital, s'envia per correu electrònic a les persones interessades	No es registra. La destrueix l'interessat.
			Si no hi ha un emissor clar de la informació, es passa a Direcció, que és qui la deriva o dona instruccions al respecte.	Si acaba sent un registre, es procedeix com està especificat en aquest document per als registres de sortida i si és un document, tal com s'especifica per als documents de sortida. Si es creu oportú també es pot incloure una còpia d'aquesta informació per la seva consulta posterior al gestor documental.
Informació sobre professors i els seus horaris d'atenció al públic, l'oferta del centre, organització, espais, materials, recepció materials, reprografia i d'altres	PAS de Consergeria i Secretaria Alumnat (sovint per via telefònica i correu electrònic)	Quan se'ls sol·licita	A qualsevol	No es registra
Circulars	Equip directiu	Quan surt	Alumnes matriculats	Via Moodle professors, web, APP Centrosnet. No es registra

2.3.- Comunicació interna

La comunicació interna abasta les comunicacions de totes les persones dels diferents àmbits que hi ha a l'EOIT. Per tant, no ha de ser només unidireccional ja que és molt important la retroacció per tal d'integrar més les persones al centre. Està centrada en el capital humà i ens ha d'ajudar a

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 9 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
---	---	--

implicar en el projecte educatiu al professorat, PAS, etc. per tal de crear un clima de treball cordial i de confiança, alhora que eficaç i eficient.

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 arribi i torni dintre de tota l'organització.

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

Professorat i alumnat (i famílies)
 Proveïdors i empreses de servei
 Correu XTEC
 Àgora del centre: Moodle i Web
 Comunicats interns
 APP Centrosnet

A continuació es determina com i qui canalitza la informació que arriba i es genera al centre 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
INFORMACIÓ INTERNA				
Actes i convocatòries				
Actes i convocatòries de Consell Escolar i les seves comissions (Econòmica, Disciplina, etc.)	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	Representats diferents col·lectius membres del Consell Escolar : alumnes, professors, PAS i representant Ajuntament	Es publica la convocatòria i/o acta de la reunió, i documents annexos si n'hi ha, al Gestor Documental del centre, i arriba als membres del Consell per correu electrònic. La convocatòria l'elabora el Director/a i l'acta el Secretari/a. El

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 10 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

				responsable és el/la Secretari/a. Els membres del C.E. poden consultar els acords de les actes a Google Drive.
Actes i convocatòries de Claustre de professors	El director/a convoca i presideix la reunió	Una reunió ordinària trimestral i tantes com sigui necessàries d'extraordinàries	A tot el professorat	Es publica la convocatòria i l'acta de la reunió, i documents annexos si n'hi ha, al Gestor documental del centre i arriba al Claustre per correu electrònic. La convocatòria l'elabora el Director/a i l'acta el Secretari/a. El Secretari/a, és el responsable. Els membres del claustre poden consultar aquests documents, així com els acords de les actes a Google Drive.
Actes i convocatòries de departament	Convoca el/la Cap de Departament	Una reunió ordinària setmanal	Membres del departament	Es publica la convocatòria i l'acta de la reunió, i documents annexos si n'hi han, al Gestor documental del centre i arriba als membres afectats del departament per correu electrònic. Tant la convocatòria com l'acta l'elabora el Cap de Departament. N'és

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 11 de 23	

Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

				responsable el Cap de Departament. Els membres de departament poden consultar aquests documents, així com els acords de les actes al gestor
Actes i convocatòries de Junta Acadèmica	Convoca el/la Cap d'estudis	Una reunió ordinària trimestral i tantes com sigui necessàries d'extraordinàries En aquestes reunions també es decideixen les qüestions pedagògiques, que queden recollides a l'acta general de la Junta Acadèmica. No es fa una reunió específica de Comissió Pedagògica.	Membres de la Junta Acadèmica	Es publica la convocatòria i l'acta de la reunió, i documents annexos si hi ha, al Gestor documental del centre i arriba als membres de la Junta Acadèmica per correu electrònic. Tant la convocatòria com l'acta l'elabora el/la Cap d'Estudis. El responsable és el/la Cap d'Estudis. Els membres de la junta acadèmica, poden consultar aquests documents així com els acords de les actes al gestor documental.
Actes i convocatòries de Junta Directiva	Director/a	Cada setmana de manera ordinària	Equip directiu	Es publica la convocatòria i l'acta de la reunió, i documents annexos si hi ha, al Gestor documental i arriba als membres de la Junta i a qualsevol persona convocada de manera extraordinària, per correu electrònic.

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 12 de 23	
					Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

				La convocatòria l'elabora el Director/a i l'acta el Secretari/a. És responsable el Secretari/a. Els membres de la junta directiva, poden consultar aquests documents així com els acords de les actes al Gestor documental.
Actes convocatòries i de nivells	Caps de Departament o Caps de Nivell, si n'hi ha	Reunió setmanal de manera ordinària excepte en situacions extraordinàries	Professors i professores que imparteixen aquest nivell	Es publica la convocatòria i l'acta, i documents annexos si hi ha, al Gestor documental i arriba als professors de nivell per correu electrònic. Són responsables els Caps de nivell, que són també qui elaboren les convocatòries i les actes. Si no hi ha cap de nivell, ho fa el Cap de Departament i n'és el responsable. Els professors que imparteixen el nivell poden consultar aquests documents així com els acords de les actes al Gestor documental.
Actes convocatòries i de reunions PAS	Director/a	1 o 2 vegades a l'any	PAS	La convocatòria i acta es publica al Gestor documental i arriba al PAS i al Director/a per correu electrònic. El

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 13 de 23	
Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document					

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

				secretari/a elabora la convocatòria i l'acta i n'és el responsable. Els membres del PAS i el Director/a poden consultar aquests documents així com els acords de les actes al Gestor documental.
Actes i convocatòries de Comissió de Qualitat	Coordinador de Qualitat	Una reunió mensual amb la direcció en l'àmbit de la comissió de qualitat.	A la direcció	El coordinador/a de qualitat elabora la convocatòria i l'acta i la distribueix des del Gestor documental, on romanen les còpies originals, als convocats. El responsable és el coordinador de qualitat. Els membres de la comissió de qualitat, poden consultar aquests documents i els acords de les actes a Google Drive.
Actes i convocatòries- Grups de millora	Facilitadors dels grups de millora	Un reunió de constitució i finalització per curs i tantes reunions com siguin necessaris per dur a terme les tasques previstes.	Als membres dels diferents grups de millora.	Es publica i distribueix tant la convocatòria com les actes, que elabora el facilitador del grup, des del Gestor documental. El facilitador és el responsable. Els membres del grup poden consultar les convocatòries i actes al gestor documental.

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 14 de 23	
Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document					

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

Comunicacions internes	Qualsevol càrrec de coordinació i/o direcció, el professorat o PAS	En qualsevol moment	A qualsevol membre del centre	Si no són registres oficials, es tramet normalment per correu electrònic i els interessats són els responsables de custodiar i/o destruir allò que arriba al seu compte de correu.
Documents de centre, impresos i formularis	El coordinador/a de qualitat publica el material al Gestor documental.	Quan s'aprova per la direcció, Consell Escolar i la coordinació de Qualitat ha revisat el document.	A tot l'equip humà del centre.	Coordinació de Qualitat. Els personal del centre els pot trobar al Gestor documental. Si escau, també es poden distribuir des del Gestor per correu electrònic a qui els responsables creguin convenient,.
Pla d'emergència i instruccions relatives a les dependències dels centre.	El Coord. de Riscos comunica als proveïdors o empreses de servei	Quan hi ha alguna intervenció o activitat que ho requereix	Al proveïdors i/o empreses de servei del centre	Coord. de Riscos porta el control
ALTRES DOCUMENTS DEL CENTRE				

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 15 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

Activitats culturals i extraescolars	Caps de departament	Contínuament	Direcció per la seva autorització, càrrecs directius per a la seva preparació i alumnes com a usuaris	Constància de: - Sol·licitud i aprovació de l'activitat en correu electrònic comunicat per la Directora al sol·licitant i als membres de la Junta Directiva. - De la realització de l'activitat a les actes dels departaments, juntament amb l'avaluació de l'activitat (Actes dept- gestor documental), de la qual informa el departament a la Coordinació Pedagògica. - Difusió: pàgina web, pòster al centre, Monitor Hall, etc.
Aspectes mediambientals	Coordinador/a de PRL	Quan es necessita una intervenció o quan hi ha informació d'interès general	Direcció	Correu electrònic Coord. Riscos
Aspectes relacionats amb el Pla d'Autonomia de Centre	Coordinació Pla d'Autonomia	Quan es necessita una intervenció o quan hi ha informació d'interès general	Direcció A professors i PAS	Correu electrònic Coordinació Pla Autonomia
Aspectes de Prevenció de riscos laborals	Coordinador/a de PRL	Quan es necessita una intervenció o quan hi ha	Direcció	Correu electrònic Coord. Riscos

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 16 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

		informació d'interès general		
Aspectes de coordinació lingüística i/o relacionades amb la promoció, difusió, millora de l'ús del català al centre	Coordinador/a Lingüístic/a	Quan es necessita una intervenció o quan hi ha informació d'interès general	A professors i PAS	Correu electrònic Coord. Lingüística
Assessorament i manteniment dels equipaments i instal·lacions	Administrador	Contínuament	A professors i PAS	Correu electrònic si afecta al personal del centre i amb les empreses. Registre d'intervencions i manteniment. Administrador.
Assessorament i manteniment informàtic	Coordinació Informàtica	Contínuament	A professors i PAS	Correu electrònic Registre d'intervencions i manteniment - Coord. Digital.
Informació beques, cursos, administració, registres, normatives, etc.	PAS de i Secretaria Secretari/a	Als alumnes en horari d'atenció al públic i a la plana web. Als professors en el moment de la sol·licitud si el treball ho permet i si no amb la major brevetat de temps.	Professors, alumnes, famílies, PAS i d'altres.	Es manté als canals de difusió (web, taulers, etc.) mentre és vigent. NO es registra ni es custodia

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 17 de 23	
Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document					

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

Informació per publicar als taulells d'anuncis dels passadissos del centre , a la plana web, etc.	Qualsevol persona del centre	En qualsevol moment i es públic després de la seva autorització per Direcció	A qualsevol membre del centre	No es registra ni es custodia.
Informació sobre professors i els seus horaris d'atenció al públic, l'oferta del centre, organització, espais, materials, recepció materials, reprografia i d'altres	PAS de Consergeria	Quan se'ls sol·licita	A qualsevol membre del centre	No es registra ni custodia.
Informació laboral i sindical	Coord. Pedagògic	Quan arribi o quan es demani i autoritzi per la Direcció	Professorat/ PAS	No es conserva
Necessitats, suggeriments i / o queixes de manteniment informàtic, manteniment general, d'altres.	Qualsevol persona del centre	Quan es necessita una intervenció en maquinari i/o programari informàtic, manteniment general o altres qüestions.	Coordinador/a de: · Informàtica · Manteniment · Prevenció de Riscos Laborals · Lingüístic · Qualitat · D'altres	El/la Coordinador/a corresponent a la secció d'Incidències a Google Drive..

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 18 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
---	---	--

Queixes, suggeriments i/o d'altres	Professors, alumnes, famílies, institucions, d'altres	En qualsevol moment.	A l'equip directiu i/o coordinació de qualitat	Es registra a secretaria si arriba en format paper, i posteriorment si arriba via formulari del Gestor documental. El Director/a porta el registre i controla la resolució i resposta.
------------------------------------	---	----------------------	--	--

Tota la documentació acadèmica i de seguiment tutorial que no estigui al Gestor documental es conservarà durant el curs següent a la seva vigència i es destruirà al més de Juliol del curs següent.

Informació i comunicació	Qui la trameta o responsable de reunió	Quan es trameta la informació	A qui es trameta	Registre de la informació
DOCUMENTACIÓ ACADÈMICA I SEGUIMENT TUTORIAL				
Agenda del professor	Professors	En qualsevol moment.	Alumnes i famílies, departament o nivells, estadístiques, etc.	Es guardaran un cop acabat el curs, durant el curs següent i es destrueixen al juliol.
Exàmens	Caps de Departament i Nivells	Al juny	Professors del nivell durant la seva elaboració i administració Alumnes en el moment de la prova.	Se'n guarda una còpia en format digital a la carpeta de nivell de cada departament del gestor documental i podrà ser consultada pels membres del departament i Direcció.
Informació acadèmica i orientació	Professors	Contínuament	Alumnes i famílies	Segons el definit a la Normativa d'Inici de Curs i el Pla d'Acció Tutorial

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 19 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
---	---	--

Reunions / Tutories amb l'alumne	El professor del grup	En d'altres situacions extraordinàries que ho requereix el servei, per indicació del professor o per petició de l'alumne	Alumnes	El tutor/a registra la informació en el document de tutories i la manté a la seva agenda
--	--------------------------	---	---------	--

2.4.- Les relacions públiques

Són un esforç planificat i continuat de treball en xarxa, de participació en fòrums i activitats del sector, organització de reunions i jornades tècniques. L'objectiu de les relacions públiques es 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 pel Dept. d'Educació i Formació Professional, l'Ajuntament de Tarragona, així com per part d'entitats socials i culturals i organitzacions empresarials. L'objectiu final de les relacions públiques és que l'EOIT sigui un bon referent per a la resta de centres educatius.

L'EOI Tarragona manté una estreta relació i coordinació amb les altres EOI del territori, i a la xarxa EOI catalana en general, participant també en projectes i/o activitats específics organitzats per l'Ajuntament i/o entitats del municipi i de l'estat. Col·labora de forma activa en diferents xarxes de treball i intercanvi d'experiències impulsades pel Dept. d'Educació i Formació Professional, tant a nivell local com territorial i amb centres de tota Catalunya. A través de la participació en el programa Erasmus de la Unió Europea, l'objectiu a curt o llarg termini és ser seleccionat i així establir també relacions amb centres i institucions arreu d'Europa.

2.5.- La comunicació de la 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 la calma, transparència i amb 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 una bona comunicació interna.** En una crisi, el primer mitjà de comunicació que tenim al nostre abast són els membres de la pròpia organització. Oblidar-los o deixar-los de banda anirà en contra del centre, segurament.

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 20 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	--

Aquestes persones són els primers que han d'estar informats, perquè en un moment donat, tots poden ser potencials 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 decisions en cada moment, facilita poder afrontar en condicions les possibles situacions de risc. Per fer això de manera eficient i eficaç, 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, com ho ha de fer, què ha de dir i quan ha de dir-ho és fonamental per transmetre adequadament els missatges durant una crisi.
- **Informació 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 o premsa/ mitjans de comunicació, un accident, un incident (incendi, etc.) a les instal·lacions, una queixa, denúncia, etc.	El/la director/a o la persona que designi aquest/a o el membre de l'equip directiu responsable.	En funció del que 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 consideri més adequat.

3.- Recursos

- Correu corporatiu del Dept. d'Educació i eines Google
- Plataforma Moodle EOI Tarragona
- Pàgina WEB
- Gestor documental i aplicatiu Centrosnet
- Xarxes socials: Facebook, Instagram, Canal Youtube, Tiktok i Telegram.
- Taulers d'anuncis
- Monitor d'espai recepció del centre.

4.- Infraestructures

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 21 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
--	--	------------------------------

L'EOI Tarragona està dotada 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.
- Entorn virtual d'aprenentatge i suport docent (Moodle)

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

- Pàgina web del centre, com a difusió i comunicació
(<http://agora-eoi.xtec.cat/eoitarragona/>)
- De gestió:
 - Moodle : gestió pedagògica i educativa dels professors per als alumnes
[<http://agora-eoi.xtec.cat/eoitarragona/moodle/>]
 - Google Drive: Gestió pedagògica i documental del personal de centre, coordinacions i càrrecs)
 - Centrosnet : Gestió d'expedients d'alumnes, assistència, notes, etc.
<https://www.informaticacentros.com/centrosnet/ultrallogin.php?tcentro=EOI¢ro=T01>
] I APP Centrosnet – notícies/ informacions importants i/o urgents, absència professorat als alumnes del grup, etc.
- Pàgines consultives:
 - XTEC: xtec.cat
 - GENCAT: <http://web.gencat.cat/ca/inici/>
 - Dept. Educació i Formació Professional: <https://educacio.gencat.cat/ca/inici/>

SSTT: <https://educacio.gencat.cat/ca/departament/serveis-territorials/tarragona/>

ATRI: [Portal ATRI](#)

Portal de centre: <https://inici.espai.educacio.gencat.cat/>

5.- Seguiment i avaluació

L'equip directiu farà el seguiment de les actuacions previstes en el Pla de Comunicació a través d'un fitxer compartit en el drive que s'analitzarà a les revisions de Direcció.

Cada final de curs, l'Equip Directiu farà una revisió de l'assoliment de les actuacions previstes, i aquestes es corregiran i/o milloraran per als cursos posteriors, si 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/ alumnes).

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 22 de 23	
					Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document

 Generalitat de Catalunya Departament d'Educació i Formació Professional Escola Oficial d'Idiomes Tarragona	PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EOI TARRAGONA	Codi: PC Versió 6
---	---	--

Es faran servir tres indicadors:

Indicador	Quan s'avaluarà ?	Responsable
	A partir del curs 2017-18	
Grau de satisfacció respecte de la comunicació (alumnes)	febrer	Director
Grau de satisfacció respecte de la comunicació (professorat)	Final de curs	Director
Grau de satisfacció respecte de la comunicació (PAS)	Final de curs	Director

	Elaborat per: Directora	Data: novembre 2017	Fitxer: PC	Pàg.: 23 de 23	
	Comproveu a Google Drive que aquesta és la darrera versió d'aquest document				