

# Plan de Comunicación de un centro escolar

*María Canel Ladrón de Guevara  
Colegio Pureza de María. Onteniente. Valencia*

## Resumen

Este proyecto no consiste en hacer un estudio sobre comunicación, hay muchos y muy valiosos, sino sobre su aplicación en un Centro Escolar. Estoy convencida de que la elaboración y aplicación de un plan de comunicación en un Colegio tiene múltiples ventajas para todas las personas que trabajan en él o reciben sus servicios: alivia el ambiente interno, mejora el orden y la organización, evita la repetición de tareas, previene el rumor y las falsas interpretaciones, consigue un servicio más eficaz y amable, genera compromiso y responsabilidad, etc.

El presente plan de comunicación se ha realizado para un Colegio en concreto: Pureza de María de Onteniente. Sin duda, puede servir de ayuda o inspiración para otros Centros Escolares, pero difícilmente podrá ser calcado pues debe adaptarse a la cultura de cada uno así como a su Proyecto educativo y al contexto socio-cultural en que se sitúa. Siguiendo los cánones pedagógicos en los que nos movemos con más libertad, aspirando a hacer un proyecto realmente práctico y evaluable, el plan de comunicación aterriza en una planificación anual con su

definición de objetivos, acciones y evaluación. Asociada a la planificación está el manual de procesos mediante el cual se normalizan los principales procesos comunicativos del Centro.

## Palabras clave

Comunicación, normalización, flexibilidad, transparencia, empatía, agilidad.

## Abstract

This Project does not consist in making a study on communication -there are plenty of very valuable ones- but on its application in a School. I am convinced that the development and application of a communication plan in a School has multiple advantages for all the people working in it or making use of its services: it lightens the inner atmosphere, improves order and organisation, avoids repeating tasks, prevents rumours and false interpretations, achieves a more efficient and friendly service, generates compromise and responsibility, etc.

The present communication plan has been designed for a specific School:

"Pureza de María", in Onteniente. It can undoubtedly help or inspire other Schools, but it will be copied with difficulty, because it has to be adapted to each one's culture, Educational Project and social-cultural context. Following the teaching models in which we feel more comfortable, aiming at designing a really practical project which can be evaluated, the communication plan enters an annual planning with its definition of objectives, actions and evaluation. Associated to the planning there is the process manual through which the main communicating processes of the School are standardised.

### Key words

Communication, standardisation, flexibility, transparency, empathy, agility.

### Descripción del proyecto

Este proyecto pretende ser un plan que defina protocolos de comunicación interna y externa en el Colegio para generar un clima de familia, agilizar mecanismos, aumentar la transparencia, evitar los errores, transmitir una imagen coherente y educar con credibilidad.

### Objetivos generales

- Contribuir positivamente a la realización de la misión y de la visión del Centro.
- Normalizar y difundir la actividad de comunicación interna y externa de la Institución.
- Favorecer la difusión a toda la organización de los principales mensajes, temas, noticias de interés general relacionados con los objetivos estratégicos.
- Elaborar una imagen del Centro positiva y coherente con su estrategia, cultura y proyecto.
- Permitir a cada uno de los miembros de la Comunidad educativa, expresar libremente su opinión.
- Crear una estructura de comunicación con la implantación de protocolos que hagan posible:
  - Que lleguen a toda la Institución los mensajes, asuntos y noticias de interés general.
  - Que todo el mundo conozca las versiones oficiales para evitar rumores.
  - Informar internamente antes de que las noticias lleguen al exterior.
  - Evitar los errores y la duplicidad en el trabajo.
- Generar una cultura de evaluación y retroalimentación.
- Gestionar de modo eficiente las quejas de modo que su rápida respuesta y solución evite la difusión de malestar por las redes informales de comunicación.
- Evitar malos entendidos y problemas de reclamación por una comunicación mal realizada o inoportuna.
- Asegurar el cumplimiento de plazos en los documentos oficiales.

### Pilares básicos para construir la comunicación

- 1) Identificar necesidades: Para ello se profundizan tres aspectos fundamentales:
  - a. Misión, visión y cultura del Centro,

- así como los objetivos anuales o trimestrales en algunos proyectos determinados.
- b. Contexto socio-cultural y económico de las familias que acuden al Centro.
  - c. Encuestas de evaluación para ajustar periódicamente el conocimiento de las necesidades de los interlocutores.
- 2) Inspirar confianza: Las cuatro patas sobre las que descansa la confianza son:
- a. Autenticidad: Habilidad para decir con sencillez las cosas como son.
  - b. Apertura: Habilidad para establecer un clima de diálogo.
  - c. Fiabilidad: Habilidad para prometer sólo lo que se va a hacer. Se sabe que todo lo que se dice se va a cumplir.
  - d. Aceptación: Habilidad para no juzgar o criticar o hacer que las personas se sientan inferiores.
- 3) Versatilidad: La versatilidad es una cualidad conformada por otras dos, empatía y flexibilidad
- a. Empatía: Habilidad para hacer sentir al interlocutor que percibe sus sentimientos y está atento a ellos. Es un proceso mental voluntario y consciente, se tiene claro lo que se busca en la comunicación y se ponen todos los medios para conseguirlo.
  - b. Flexibilidad: Habilidad que hace disponible a una persona para el cambio, le hace ver las necesidades de los otros tan importantes como las propias y le capacita para actuar de acuerdo con un estilo diferente al propio para adaptarse al interlocutor. Se trata de ser como la caña, no se arran-

ca fácilmente, es firme en sus principios, pero se agita al compás del viento para no quebrarse.

#### 4) Saber escuchar:

Es fundamental saber escuchar para poder conocer al interlocutor, comprender sus necesidades, su estilo social y, en consecuencia, poder mostrar empatía y flexibilidad. Cabe destacar que el "escuchar" no es sólo una característica de la comunicación oral, también hay que "escuchar" cuando se establece una comunicación escrita o informática.

### **Niveles de comunicación**

Es muy importante reconocer el tipo de comunicación que se debe establecer en cada momento para elegir los interlocutores adecuados, el medio de comunicación pertinente y el momento oportuno. De este modo podemos definir los Tipos de comunicación en el Centro escolar. Atendiendo a:

#### A. Los interlocutores de la comunicación:

- Comunicación interna: La que se realiza entre las personas que pertenecen a la Institución o trabajan en el Colegio.
- Comunicación externa: La que se mantiene con un interlocutor externo

#### B. La dirección de la comunicación:

- Ascendente: Se transmite de "abajo" a "arriba"
- Descendente: Se transmite de "arriba" a "abajo"
- Lateral: Se transmite en "horizontal"

C. La gravedad de la comunicación:

- Vital: De ella depende algún factor de la misión o visión del Centro
- Importante: Se ponen en juego factores esenciales en la organización escolar
- Trivial: Poco importante

D. Los tiempos:

- Urgente: No se puede esperar
- Con plazo determinado: Hay que cumplir un calendario

E. El nivel de comunicación:

- Pública: Tiene carácter abierto para toda la población
- Confidencial: No puede salir del círculo de comunicación
- Personal: De tú a tú
- Grupal: La comunicación pertenece a un grupo de afinidad determinado

F. El grado de certeza:

- Oficial: La realiza la máxima autoridad y lleva el "sello de marca"
- Fiable: Sale de una persona de la Institución
- Rumor: No se sabe quién lo ha promovido

G. El canal de comunicación empleado:

- Comunicación oral: Encuentro entre personas que mantienen una conversación: entrevista, reunión...
- Comunicación escrita: Carta, fax, circular, boletín, revista, agenda...
- Comunicación telefónica: A través del teléfono

- Comunicación informática: Página web, correo electrónico

## Interlocutores de la comunicación en el centro escolar

### Interlocutores internos:

- Interlocutores colegiados:
  - Comisión de educación de la Congregación
  - Equipo directivo
  - Claustro de profesores
  - Comité de empresa
  - Comunidad religiosa
- Interlocutores unipersonales:
  - Directora titular
  - Directora de E. Primaria y E. Infantil
  - Coordinadora de E Infantil
  - Coordinadora de ESO I
  - Coordinadora de ESO II
  - Coordinadora de Pastoral
  - Administradora
  - Secretaria
  - Comunidad de Hermanas
  - Jefes de departamento
  - Tutores
  - Profesores no tutores
  - Educadores del internado
  - Recepcionista
  - Personal de limpieza
  - Personal de mantenimiento

### Interlocutores externos:

- Interlocutores colegiados:
  - Consejería de educación
  - Inspección educativa
  - Ayuntamiento
  - Asociaciones patronales
  - Proveedores: libros, uniforme, alimentación, limpieza, etc.

Plan de comunicación de un centro escolar

- Mantenimiento externo
  - Centros educativos
  - Consejo escolar
  - APA
  - Transporte escolar
  - Empresa de cocina y comedor
- Interlocutores unipersonales:
- Alumnos
  - Internas
  - Padres, familias
  - Antiguos alumnos

Cada miembro de la comunidad escolar tiene sus atribuciones, señaladas en el Reglamento de Régimen Interior y revisadas en el manual de descripción de puestos de trabajo. Todo ello implica una responsabilidad en los procesos de comunicación distinta en cada caso. En la tabla 1 se describen los contactos que se establecen entre los distintos interlocutores de la comunidad educativa. El primer paso para que un proceso de comunicación funcione es saber quién es el interlocutor válido en cada situación.

		COMUNICACIÓN DESCENDENTE																								
		ORGANIZACIÓN ACADÉMICA																								
		EXTERNA								INTERNA																
		Consejería	Inspección	Ayuntamiento	Instituto de ad	Centros educ	Colegio liceo	Universidad	FERE	EYG	Gestoría	Comisión edC	Directora	Dres pedag	Coordinadores	Secretaría	Administradora	Coordinad past	Educ. internas	Jefes dpto	Tutores	Profes no tut	Coad Hnas	Recepción		
↓ OMUNICACIÓN ASCENDENTE ↓	ORGANIZACIÓN ACADÉMICA	EXTERNA	Sindicatos										X													
		AID											X													
		Empresas lúdicas												X	X	X	X	X				X	X	X		
		Empresas concursos												X	X	X	X					X		X		
		Alumnos												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Internas												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
		Padres												X	X	X	X	X	X	X		X			X	
		Consejo escolar												X			X	X								
		APA												X				X							X	
		AA AA												X					X						X	
	INTERNA	Comisión ed Congregación																								
	Directora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X														
	Directoras pedagógicas		X	X		X		X	X	X		X	X													
	Coordinadores												X	X				X	X							
	Secretaría	X	X	X	X		X	X	X				X	X				X								
	Administradora										X	X	X													
	Educadores internado													X	X	X		X	X							
	Jefes departamento									X				X	X	X	X	X								
	Tutores			X	X					X				X	X	X	X	X	X	X						
	Profesores no tutores													X	X	X	X	X	X	X	X					
Coad Hnas													X				X									
LOGÍSTICA	EXTERNA	Proveedores											X				X									
Mantenimiento externo													X				X									
Empresa comedor-coc													X				X									
Transporte escolar													X				X									
Hospital													X				X									
INTERNA	Recepción												X				X									
Mantenimiento interno													X				X									
Limpieza													X				X									

\* RECEPCIÓN está sombreado en gris porque, sin ser la responsable de casi ningún proceso educativo, actúa como mediador de casi todos ellos, por lo que, de modo indirecto, se relaciona con todos aunque, en ningún caso, deba comunicar sus propias ilusiones o interpretaciones de los hechos.

## Medios de comunicación en el centro escolar

A continuación listaremos los medios de comunicación más usuales en el Centro escolar.

- Reuniones
- Entrevistas
- Cursillos de formación
- Manual de contratación
- Manual de recepción
- Manual de gestión de la queja
- Tríptico de planificación escolar
- Revista: Mater purissima
- Agenda escolar
- Documento de la Propuesta educativa y Síntesis de la Propuesta educativa
- Perfil del profesor de los Colegios Pureza de María
- Murales
- Boletines de notas
- Encuestas de evaluación
- Documentos oficiales
- Circulares
- Megafonía
- Tablón de anuncios
- Página web
- Correo ordinario

- Teléfono
- Fax
- E-mail
- Buzón de sugerencias
- Artículos de periódico, prensa local, radio y televisión
- Fiestas: aniversarios, bodas de plata y oro...
- Comidas, aperitivos
- Celebraciones litúrgicas
- Boca a boca

Hay que tener en cuenta que para una misma comunicación se pueden escoger uno o más medios. Es interesante reconocer el medio de comunicación pertinente en cada caso. Para ello habrá que analizar:

- Las características del mensaje que queremos enviar
- La dificultad de la persuasión
- El número de interlocutores a quien debemos hacer llegar el mensaje
- La urgencia con que se debe transmitir
- El grado de certeza que se quiera imprimir al mensaje
- El tipo de relación que existe o que se desea establecer con el interlocutor

Hablando de los medios de comunicación en un Centro escolar, no podemos olvidar que existe también, como en cualquier otra organización, la comunicación informal con todas sus ventajas e inconvenientes, así como la comunicación no verbal. Ambas deben cuidarse especialmente.

Plan de comunicación de un centro escolar

	INTE		DIRE.			GRAVE			TIEMPOS			NIVEL			CERTEZA			CANAL				
	interna	externa	ascendente	descendente	lateral	vital	importante	trivial	urgente	plazo	lenta	pública	confidencial	Personal	grupala	oficial	fiabile	rumor	oral	escrita	telefónica	informática
Reuniones	X	X		X	X		X		X	X	X	X		X		X		X				
Entrevistas	X	X		X		X	X		X			X	X		X		X		X			
Cursillos	X		X	X		X			X					X	X	X		X	X			X
Manual de contratación	X		X			X			X				X		X				X	X		
Manual de recepción	X	X		X	X	X			X	X	X	X	X			X		X				
Gestión de la queja	X	X	X			X			X	X			X			X	X		X			
Triptico de plan escolar		X		X		X			X		X				X					X		
Revista: Mater p.	X	X		X		X			X		X				X					X		
Agenda escolar		X	X	X		X			X				X			X				X		
Propuesta educativa		X	X		X	X			X	X	X	X			X					X		
Perfil del profesor	X		X		X	X					X		X		X			X	X			
Murales	X		X	X		X					X	X				X				X		
Boletines de notas		X		X		X					X		X	X						X		
Encuestas de eval	X	X	X			X			X		X		X			X				X		
Documentos oficiales		X	X			X			X		X				X					X		
Circular		X	X			X			X	X	X			X	X					X		
Megafonía	X		X			X			X	X		X			X			X				
Tablón de anuncios	X		X	X		X	X		X	X	X					X				X		
Página web	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X				X							X
Carta		X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X	X				X		
Teléfono	X	X	X	X	X	X	X	X				X	X		X	X		X	X			
Fax		X	X	X		X	X	X	X		X		X	X	X					X		
E- mail	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X		X							X
Buzón de sugerencias	X	X	X			X			X	X		X	X			X	X		X			
Prensa		X		X		X			X		X				X					X		
Celebraciones:	X		X	X		X	X		X		X			X	X			X				
Comidas, aperitivos	X		X	X		X	X		X		X			X	X			X				
Celebraciones litúrgicas	X	X		X	X	X			X	X	X				X				X			
Boca a boca	X	X	X		X	X					X		X				X	X				

## Oportunidad de la comunicación

Este factor tiene mucho que ver con la empatía, con el detectar las necesidades del interlocutor, con ser capaz de persuadir (= ganar + ganar). El éxito de muchas comunicaciones radica en escoger el momento oportuno

- Hay comunicaciones, sobre todo oficiales, que deben cumplir plazos y realizarse en horarios determinados.
- Las entrevistas personales con los padres. ¿hay que hacerles salir del trabajo para que acudan al Colegio si no es una cuestión urgente?
- Las entrevistas personales con los profesores: ¿podemos avisar o pedir un esfuerzo a un profesor en un pasillo entre clase y clase o en un período de exámenes y evaluaciones?
- Avisos disciplinarios a los alumnos: ¿conviene que demos un aviso a un alumno cuando el enfado dificulta el control de las propias emociones?
- Celebraciones: ¿Se puede forzar una celebración cuando hay tensiones internas graves?
- Reuniones: ¿Hay que convocar una reunión en un día que haya fútbol en la televisión?
- Encuestas de evaluación: ¿se puede iniciar una cultura de evaluación en un momento de estrés y agotamiento laboral?

## Características de la comunicación en el colegio Pureza de María de Ontinyent

La comunicación es, ya lo hemos dicho, la herramienta fundamental

que tenemos para realizar nuestra tarea educadora. En la Pureza la tarea educadora tiene unas características propias recogidas en el ideario del Centro. Para fomentar esos valores podríamos afirmar que la comunicación que buscamos en el Colegio de la Pureza de María es una comunicación

### Ética y estética

#### ÉTICA:

- Veraz: dice la verdad y se nota
- Transparente: no hay nada que ocultar
- Coherente: coinciden el mensaje y la acción
- Oportuna: analiza las situaciones para ser más eficaz
- Prudente: practica la empatía

#### ESTÉTICA:

- Amable: construye puentes, no barreras
- Correcta: cuida el tono, la presentación, la caligrafía, la ortografía, la gramática, es decir, el estilo propio de cada proceso comunicativo
- Clara: el camino recto es siempre el más corto
- Sencilla: evita formalismos innecesarios fomentando el espíritu de familia
- Educada: se basa en el respeto a toda persona
- Bilingüe: acepta todas las culturas y formas de expresión

## Plan anual de comunicación

Habiendo subrayado la importancia de tres factores que influyen en la eficacia de la comunicación en nuestro Centro: interlocutores adecuados, medios pertinentes, momento oportuno



### *Plan de comunicación de un centro escolar*

no, podemos iniciar un proceso de normalización y establecer protocolos para los procesos normalizados. De esta manera creemos que podremos mejorar sensiblemente la comunicación interna y externa, ascendente, descendente y lateral.

Por supuesto hay procesos comunicativos que no se pueden normalizar, por su propia naturaleza son imprevisibles y caminan por sus cauces. Se deben tener entonces en cuenta los valores que queremos vivir y transmitir y ajustar el proceso de manera rápida e intuitiva a estos valores que definen la propia cultura y que hemos resumido al afirmar que la comunicación en la Pureza debe ser ética y estética.

El plan de comunicación del Colegio consta de una planificación anual que se hará y pondrá en marcha en septiembre de cada curso y será evaluada en junio, y del Manual de procesos. La responsabilidad de hacer la planificación corresponde al Equipo directivo habiendo recogido las sugerencias de los distintos estamentos y aplicando los resultados de la evaluación, no sólo de la evaluación de junio, sino de la realizada por distintos medios a lo largo de todo el curso.

### **Planificación anual de comunicación: Curso 2003/04**

#### **Líneas de acción**

- Iniciación en el trabajo por procesos
- Desarrollo de signos de identidad
- Modernización, extensión a todo el Centro y a todo el personal de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Durante este curso, se va a potenciar la comunicación en tres grandes apartados:

- Relación con y entre el personal que trabaja en el Colegio
- Relación del Centro con los padres y alumnos
- Relación del Centro educativo con la sociedad de Ontinyent

#### **Relaciones con y entre el personal del colegio**

#### **OBJETIVOS**

- Favorecer la difusión a toda la organización de los principales mensajes, temas y noticias de interés general, relacionados con los objetivos estratégicos
- Crear una estructura de comunicaciones, diseñando funciones, procedimientos y canales que hagan posible:
  - Que exista una sistemática y un procedimiento capaz de hacer llegar a toda la organización los mensajes, asuntos y noticias de interés general.
  - Dotar a la organización de la infraestructura necesaria para la difusión de mensajes
  - Que el personal conozca en todo momento la versión oficial del Centro para evitar rumores
  - Informar internamente, antes de que se enteren fuera, de las noticias y asuntos relacionados con la organización
  - Reforzar la comunicación operativa y evitar la duplicidad en el trabajo
- Conocimiento personal de cada uno de los miembros de la comunidad educativa para consolidar la cultura del Centro creando un sentimiento de pertenencia e integración en la misma.
- Conseguir la integración, unión, motivación y colaboración de todos los empleados, informando y promoviendo las actividades educati-

- vas, culturales, sociales, deportivas y recreativas.
- Permitir a todos y cada uno expresarse libremente ante la Dirección.

#### ACCIONES

##### 1) Comunicación descendente

- Una reunión de claustro en Navidad.
- Entrevistas personales, entre la Directora y el personal, por lo menos una vez al año.
- Reuniones de la Directora con los grupos afines (departamentos, profesores de ciclo en EP...) por lo menos una vez al trimestre.
- Descripción de puestos de trabajo (Manual de procesos).
- Proceso de selección de personal.
- Cursos de formación: curso intercolegial en Mallorca sobre la propuesta educativa, jornadas de pastoral, curso intercolegial para PAS, plan de calidad, etc.
- Perfil del profesor Pureza de María

##### 2) Comunicación ascendente

- Reuniones de claustro y de grupos de afinidad.
- Entrevistas.
- Buzón de sugerencias.
- Encuestas de evaluación.

##### 3) Comunicación lateral

- Fijación de reuniones de Departamento desde El hasta Bachillerato.
- Profesores- enlace para distintas actividades: prensa, visitas culturales, página web (Manual de procesos).
- Celebraciones.

#### EVALUACIÓN

- Entrevistas individuales.
- Encuestas de evaluación de personal y Equipo directivo.

- Feed- back diario, ser capaz de salir al paso del rumor.

#### Relaciones con padres y alumnos

#### OBJETIVOS

- Conseguir un mejor conocimiento de la Propuesta educativa, de los objetivos y acciones derivados de ella.
- Elaborar una imagen del Centro positiva y coherente con la estrategia, cultura y proyecto del mismo.
- Permitir a todos y cada uno expresarse libremente ante la Dirección.
- Consolidar la cultura del Centro, creando un sentimiento de pertenencia.
- Lograr un mayor compromiso con el Centro en el proceso educativo. Avanzar hacia la participación constructiva en colaboración con los demás miembros de la comunidad educativa.

#### ACCIONES

##### 1) Comunicación descendente:

###### A. PADRES:

- Propuesta educativa y síntesis de la Propuesta educativa,
- Entrevistas con tutores y con la dirección (Manual de procesos),
- Circulares (Manual de procesos),

###### B. PADRES Y ALUMNOS:

- Documento de planificación escolar (Manual de procesos),
- Revista del Colegio: Mater Purissima (Manual de Procesos: prensa),
- Información del proceso de evaluación,
- Agenda escolar (Manual de procesos),
- Protocolo para tratamiento de enfermos y accidentes escolares (Manual de procesos),

## Plan de comunicación de un centro escolar

### C. ALUMNOS:

- Megafonía
- Tablón de anuncios
- Murales

### 2) Comunicación ascendente:

#### A. PADRES:

- Gestión de la queja (Manual de procesos)
- Correo electrónico del Colegio.
- Atención telefónica,

#### B. ALUMNOS:

- Buzón de sugerencias,
- Mediación del delegado de clase,

### 3) Comunicación lateral:

- A.M.P.A.: Durante este curso se renovarán los estatutos,

### EVALUACIÓN

- En las encuestas de evaluación de padres, alumnos, docentes, PAS y equipo directivo, habrá un apartado destinado a recoger el grado de cumplimiento y satisfacción de las acciones aquí diseñadas. Con las sugerencias recibidas se elaborarán las acciones del curso 2004/05.
- El equipo directivo, en los meses de abril y mayo, revisará los documentos que deben enviarse a la imprenta ajustándolos a las necesidades previstas para el curso 2004/05.

### Relaciones entre el Centro y las instituciones sociales de Ontinyent

### OBJETIVOS

- Elaborar una imagen del Centro positiva y coherente con la estrategia, cultura y proyecto del mismo.
- Darnos a conocer como institución saliendo al paso de prejuicios y rumores.

- Participar en la vida de la sociedad de Ontinyent e integrarnos en el pueblo para lograr así participar en su gestión.

### ACCIONES

#### 1) A nivel institucional:

- Creación e implantación de una nueva imagen corporativa.
- Creación y actualización de la página web.
- Participación en concursos y actividades extraescolares: fiestas de la Purísima, Moros y cristianos. Visitas a fábricas... (Manual de procesos).
- Publicación en CRÓNICA de un artículo al menos a lo largo de este curso (Manual de procesos).
- Aparición en la televisión local, MK, por lo menos una vez en este curso (Manual de procesos).

#### 2) A nivel de titularidad:

- Asistencia a actos oficiales
- Cursar invitación de nuestros eventos al alcalde, concejal de educación, párroco, directores de otros Centros educativos.
- Felicitar la Navidad a todos los citados en el punto anterior.

### EVALUACIÓN

- En las encuestas de evaluación de padres, alumnos y personal del Centro, se preguntará sobre el grado de satisfacción respecto a la página web y al escudo.
- En la encuesta de evaluación del equipo directivo aparecerá un apartado concreto para comprobar si se han realizado las acciones aquí señaladas y en qué medida se han alcanzado los objetivos.

### MANUAL DE PROCESOS

Está formado por una serie de fichas en las que se normalizan los procesos que deben ponerse en marcha en cada periodo

<b>VISITAS CULTURALES</b>															
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresas de actividades extraescolares</li> <li>- Museos, fábricas, etc</li> <li>- Empresa de transporte escolar</li> <li>- Responsable de visitas culturales del Colegio</li> <li>- Directores Pedagógicos</li> <li>- Jefes de departamento</li> <li>- Profesores de área de los niveles</li> </ul>														
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td><b>Los interlocutores</b></td> <td>Externa</td> </tr> <tr> <td><b>La dirección</b></td> <td>Descendente</td> </tr> <tr> <td><b>La gravedad</b></td> <td>Importante</td> </tr> <tr> <td><b>Los tiempos</b></td> <td>Plazos determinados</td> </tr> <tr> <td><b>El nivel</b></td> <td>Grupal</td> </tr> <tr> <td><b>El grado de certeza</b></td> <td>Fiable</td> </tr> <tr> <td><b>El canal</b></td> <td>Telefónica, escrita, informática</td> </tr> </table>	<b>Los interlocutores</b>	Externa	<b>La dirección</b>	Descendente	<b>La gravedad</b>	Importante	<b>Los tiempos</b>	Plazos determinados	<b>El nivel</b>	Grupal	<b>El grado de certeza</b>	Fiable	<b>El canal</b>	Telefónica, escrita, informática
<b>Los interlocutores</b>	Externa														
<b>La dirección</b>	Descendente														
<b>La gravedad</b>	Importante														
<b>Los tiempos</b>	Plazos determinados														
<b>El nivel</b>	Grupal														
<b>El grado de certeza</b>	Fiable														
<b>El canal</b>	Telefónica, escrita, informática														
<b>Atendiendo a:</b>															
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directores pedagógicos</li> <li>- Responsable de visitas culturales</li> <li>- Jefes de departamento</li> <li>- Profesores de las distintas áreas</li> </ul>														
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Toda la información que se recibe sobre posibles visitas culturales y actividades extraescolares, debe ser entregada al responsable de esta función.</li> <li>2) El responsable estudia la información, desecha la que no se adapta a nuestras necesidades e intereses, clasifica el resto y la entrega a los responsables de los departamentos.</li> <li>3) Los jefes de departamento estudian las posibilidades con los responsables de cada nivel y comunican al Director pedagógico de la etapa las visitas culturales previstas para el curso antes del día 15 de septiembre.</li> <li>4) El responsable del área en el nivel concreto fija la fecha de la actividad con el Director Pedagógico de la etapa.</li> <li>5) El jefe de departamento comunica la actividad y la fecha al responsable de visitas culturales que hará las gestiones para contratar el transporte escolar y fijará el precio de la visita.</li> <li>6) El responsable directo de la actividad redactará una circular que debe contener la fecha de la visita, el tema de que trata, el precio, la hora de salida y de llegada y si los alumnos necesitan ropa o material especial. La circular seguirá el protocolo para circulares y debe entregarse a las familias una semana antes de la actividad.</li> <li>7) El responsable de visitas culturales comunica al responsable de prensa del Colegio las circunstancias de la visita.</li> <li>8) El responsable de visitas culturales junto al responsable de la página web se asegurará de que la noticia de la actividad está colgada en la página antes de que pase una semana.</li> <li>9) Promoverá la redacción de artículos para enviarlos a la revista Mater purissima.</li> <li>10) Los puntos 7, 8 y 9 son también de aplicación para cualquier actividad extraescolar aunque se realice en el Colegio</li> </ol>														
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En septiembre de 2004 se nombrará el responsable.</li> <li>- En septiembre de 2004 se comenzará a aplicar el protocolo.</li> </ul>														
<b>HERRAMIENTAS NECESARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cámara digital</li> <li>- Archivo para ordenar la información y hacer el seguimiento</li> </ul>														
<b>EVALUACIÓN</b>	<p>El propio equipo directivo, al planificar cada curso, para incluir esta figura en la organización escolar, valorará su rendimiento en función de la inversión que supone</p>														

Plan de comunicación de un centro escolar

<b>TRÍPTICO DE PLANIFICACIÓN ESCOLAR</b>		
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección del Centro</li> <li>- Responsables del diseño gráfico</li> <li>- Imprenta</li> <li>- Padres y alumnos</li> </ul>	
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>  <b>Atendiendo a:</b>	<b>Los interlocutores</b>	Externa
	<b>La dirección</b>	Descendente
	<b>La gravedad</b>	Importante
	<b>Los tiempos</b>	Plazos determinados
	<b>El nivel</b>	Pública
	<b>El grado de certeza</b>	Oficial
	<b>El canal</b>	Escrita
<b>RESPONSABLES</b>	- Equipo directivo	
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Los Directores pedagógicos, recogen toda la información necesaria en el mes de septiembre <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendario escolar</li> <li>- Visitas culturales</li> <li>- Organización escolar, cuadro de profesores</li> <li>- Objetivo educativo de curso</li> <li>- Normas de convivencia</li> </ul> </li> <li>2) Se reúne el Equipo directivo y redacta el documento teniendo en cuenta las normas dadas para el proceso de comunicación en el Colegio y los resultados de la evaluación del curso anterior</li> <li>3) Un delegado del Equipo educativo se encarga, con el diseñador gráfico, de elegir el modelo y el formato</li> <li>4) Se encargan el número necesario para entregar a las familias, a los profesores y PAS,</li> <li>5) Cuando llega de la imprenta la secretaria es responsable del reparto en este orden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directores</li> <li>- Comunidad religiosa</li> <li>- Profesores y PAS</li> <li>- Familias</li> </ul> </li> </ol>	
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	Cada curso debería salir a las familias antes del 30 de septiembre	
<b>HERRAMIENTAS NECESARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendario escolar</li> <li>- Lista de visitas culturales (cada departamento debe entregarlas antes del 15 de septiembre a la Dirección)</li> <li>- Objetivo educativo: se fija cada curso en el claustro de junio</li> </ul>	
<b>RESPONSABLES</b>	Director titular y directores pedagógicos	
<b>DOCUMENTO</b>	Tríptico de planificación escolar 2003/04	
<b>EVALUACIÓN</b>	La calidad, utilidad y validez del documento de planificación escolar la evaluarán los alumnos, padres y profesores en las encuestas de evaluación de final de curso.	

<b>AGENDA ESCOLAR</b>															
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo directivo</li> <li>- Tutores</li> <li>- Profesores</li> <li>- Padres</li> <li>- Alumnos</li> </ul>														
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: left;"><b>Los interlocutores</b></td> <td>Externa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;"><b>La dirección</b></td> <td>Ascendente y descendente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;"><b>La gravedad</b></td> <td>Importante</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;"><b>Los tiempos</b></td> <td>Plazos determinados</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;"><b>El nivel</b></td> <td>Personal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;"><b>El grado de certeza</b></td> <td>Fiable</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;"><b>El canal</b></td> <td>Escrita</td> </tr> </table>	<b>Los interlocutores</b>	Externa	<b>La dirección</b>	Ascendente y descendente	<b>La gravedad</b>	Importante	<b>Los tiempos</b>	Plazos determinados	<b>El nivel</b>	Personal	<b>El grado de certeza</b>	Fiable	<b>El canal</b>	Escrita
<b>Los interlocutores</b>	Externa														
<b>La dirección</b>	Ascendente y descendente														
<b>La gravedad</b>	Importante														
<b>Los tiempos</b>	Plazos determinados														
<b>El nivel</b>	Personal														
<b>El grado de certeza</b>	Fiable														
<b>El canal</b>	Escrita														
<b>Atendiendo a:</b>															
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De la elaboración: Equipo de educación de la Congregación, equipo directivo del Colegio</li> <li>- Del seguimiento: alumnos, padres, tutores</li> </ul>														
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Elaboración de la agenda:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el mes de junio el equipo directivo del Colegio, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación, determina las partes de la agenda que son específicas del Colegio, revisa los cambios y los anota. Elige un responsable del propio equipo que haga de interlocutor con la imprenta, comunique los cambios, revise las pruebas, etc.</li> <li>- En el claustro de final de curso se elige el objetivo educativo para el siguiente curso y el responsable lo comunica a la imprenta.</li> <li>- Las agendas deben llegar al Colegio la última semana de agosto. Se venden con los libros a todos los alumnos a partir de 1º EP. Los alumnos de EI tienen su propia agenda</li> </ul> </li> <li>2) Utilización y seguimiento de la agenda:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- A los alumnos se les explica que es una agenda escolar y, por lo tanto sólo deben apuntar cuestiones escolares</li> <li>- Los alumnos anotarán la tarea diaria</li> <li>- Los padres y los tutores lo usarán como medio de comunicación habitual para transmitir cualquier circunstancia especial</li> </ul> </li> </ul>														
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayo- junio: se elabora y prepara la agenda</li> <li>- Julio: se corrigen las pruebas</li> <li>- Última semana de agosto y septiembre: se venden con los libros y el material escolar. Todos los alumnos deben tener su agenda.</li> </ul>														
<b>DOCUMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda escolar de EP/ ESO y BTO.</li> <li>- Agenda de EI</li> </ul>														
<b>EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La calidad, utilidad y validez de la agenda la evaluarán los alumnos, padres y profesores en las encuestas de evaluación de final de curso.</li> </ul>														

<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO</b>		
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora general</li> <li>- Directores pedagógicos</li> <li>- Personal docente y no docente del Centro</li> </ul>	
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>  <b>Atendiendo a:</b>	<b>Los interlocutores</b>	Interna
	<b>La dirección</b>	Descendente y ascendente
	<b>La gravedad</b>	Vital
	<b>Los tiempos</b>	Plazos determinados
	<b>El nivel</b>	Personal
	<b>El grado de certeza</b>	Oficial
	<b>El canal</b>	Escrita y oral
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo educativo de la Congregación</li> <li>- Equipo directivo del Colegio</li> </ul>	
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Estudio y adaptación al propio Centro, de la descripción de puestos de trabajo, elaborada por el equipo de educación de la Congregación, por parte del equipo directivo.</li> <li>2) Comunicación a los interesados en las entrevistas pertinentes y discutiendo posibles sugerencias</li> <li>3) Seguimiento y evaluación</li> </ol>	
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segundo trimestre del curso 2003/04: adaptación al propio Centro</li> <li>- Tercer trimestre del curso 2003/04: consenso con los distintos departamentos</li> <li>- Septiembre de 2004: puesta en funcionamiento: evaluación trimestral</li> </ul>	
<b>DOCUMENTO</b>	- Descripción de puestos de trabajo	
<b>EVALUACIÓN</b>	La validez del documento se evaluará en las encuestas de evaluación de final de curso, recogiendo en ellas propuestas de mejora	

<b>ENTREVISTAS TUTORIALES</b>		
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutores</li> <li>- Profesores no tutores</li> <li>- Orientador</li> <li>- Miembros del equipo directivo</li> <li>- Padres o tutores de los alumnos</li> </ul>	
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>  <b>Atendiendo a:</b>	<b>Los interlocutores</b>	Externa
	<b>La dirección</b>	Descendente, aunque también puede ser ascendente
	<b>La gravedad</b>	Es muy importante discernir de antemano la gravedad del tema que se va a tratar pues de ella van a depender otros factores como la urgencia de la entrevista o la recopilación previa de datos.
	<b>Los tiempos</b>	Urgente o con plazos fijos
	<b>El nivel</b>	Personal aunque puede haber más de dos personas. Se mezclan datos públicos y confidenciales y hay que saber distinguirlos.
	<b>El grado de certeza</b>	Fiable
	<b>El canal</b>	Oral
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cita previa: no se debe mantener una entrevista sin haberla concertado previamente, a no ser por un imprevisto y en una situación de urgencia               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Todos los docentes tienen una hora de entrevista a padres que se comunica a principio de curso y conocen los alumnos y la recepción. Si algún padre no puede acudir en ese horario se adaptará el tutor a la hora que más convenga siempre que no pierda clase.</li> <li>b) La cita se concertará:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>i) A través de la agenda escolar del alumno. El tutor o el padre que solicitan la entrevista, fijarán una fecha y un horario que será confirmado en la misma agenda por la otra parte</li> <li>ii) A través de recepción</li> <li>iii) En determinadas ocasiones se acordará oralmente</li> </ol> </li> <li>c) De la misma manera que se comunica la fecha y el día de la entrevista, conviene comunicar el tema de la misma</li> </ol> </li> <li>2) Preparación de la entrevista:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) El tutor o profesor recabará todos los datos que puedan ser de interés para la entrevista conociendo ya el tema de la misma.</li> </ol> </li> <li>3) Clima de la entrevista:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Recordar las cualidades de la comunicación en el Colegio</li> <li>b) Acudir a la entrevista con seguridad, practicar la asertividad.</li> <li>c) Generar un clima de amabilidad y diálogo.</li> <li>d) Claridad y sencillez, evitar las divagaciones inútiles</li> <li>e) En ningún caso consentir que se hable de otras personas. No caer en comentarios de terceras personas</li> <li>f) Practicar el feed-back para asegurar la mutua comprensión</li> <li>g) Sacar siempre conclusiones.</li> </ol> </li> <li>4) Rellenar la ficha de protocolo de entrevista y archivarla correctamente</li> </ol>	
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo directivo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• comunica el protocolo de actuación al Claustro, a recepción y a secretaría</li> <li>• se asegura de su cumplimiento</li> </ul> </li> <li>- Secretaría:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparan las fichas de entrevista, las fotocopian y las entregan a los tutores</li> </ul> </li> <li>- Tutores y profesores:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponen en práctica el protocolo</li> </ul> </li> </ul>	
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se comunicará en el claustro de Navidad</li> <li>- Se pondrá en marcha en enero de 2004</li> </ul>	
<b>HERRAMIENTAS NECESARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopias de la plantilla de entrevista</li> <li>- Carpeta del tutor para archivar entrevistas</li> </ul>	
<b>DOCUMENTO</b>	Plantilla de entrevista.	
<b>EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Será en junio, mediante encuestas de evaluación a padres y profesores</li> <li>- Se recogerán propuestas de mejora para el curso 2004/05</li> </ul>	





<b>CIRCULARES</b>															
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Dirección</li> <li>- Tutores</li> <li>- Administración</li> <li>- Equipo de pastoral</li> <li>- Departamentos didácticos</li> <li>- Comisiones diversas</li> <li>- Padres</li> <li>- Alumnos</li> </ul>														
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>  <b>Atendiendo a:</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Los interlocutores</b></td> <td>Externa aunque ocasionalmente puede haber una circular interna</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>La dirección</b></td> <td>Descendente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>La gravedad</b></td> <td>Generalmente se tratan en ellas temas importantes aunque no vitales</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Los tiempos</b></td> <td>Convenirá señalar en la propia circular los plazos de aplicación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>El nivel</b></td> <td>Se trata de una comunicación pública, generalmente grupal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>El grado de certeza</b></td> <td>E una comunicación oficial y, por lo mismo, fiable</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>El canal</b></td> <td>Escrita</td> </tr> </table>	<b>Los interlocutores</b>	Externa aunque ocasionalmente puede haber una circular interna	<b>La dirección</b>	Descendente	<b>La gravedad</b>	Generalmente se tratan en ellas temas importantes aunque no vitales	<b>Los tiempos</b>	Convenirá señalar en la propia circular los plazos de aplicación	<b>El nivel</b>	Se trata de una comunicación pública, generalmente grupal	<b>El grado de certeza</b>	E una comunicación oficial y, por lo mismo, fiable	<b>El canal</b>	Escrita
<b>Los interlocutores</b>	Externa aunque ocasionalmente puede haber una circular interna														
<b>La dirección</b>	Descendente														
<b>La gravedad</b>	Generalmente se tratan en ellas temas importantes aunque no vitales														
<b>Los tiempos</b>	Convenirá señalar en la propia circular los plazos de aplicación														
<b>El nivel</b>	Se trata de una comunicación pública, generalmente grupal														
<b>El grado de certeza</b>	E una comunicación oficial y, por lo mismo, fiable														
<b>El canal</b>	Escrita														
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<p>1) Redacción de las circulares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todas las circulares deben enviarse en papel timbrado, con la cabecera oficial</li> <li>- Fecha de envío</li> <li>- Personas a quienes va dirigida la circular</li> <li>- Asunto: título o resumen</li> <li>- Cuerpo central de la circular:</li> <li>- Se utilizará el "vosotros" para dirigirnos a los padres de los alumnos en vez del "ustedes" por considerarlo más cercano, sencillo y actual</li> <li>- Se utilizará la arroba para evitar la multiplicación de palabras al utilizar el masculino y el femenino</li> <li>- Se redactarán en castellano por una cara y en valenciano por la otra</li> <li>- Se despedirá amablemente firmando con nombre o estamento dependiendo del contenido de la circular</li> <li>- Si debe llevar separata, dejar espacio suficiente y reseñar en ella todos los datos pertinentes</li> </ul> <p>2) Corrección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habrá una persona encargada de la corrección de las circulares. Esta persona domina tanto el castellano como el valenciano. Corregirá tanto la expresión como la gramática y la ortografía.</li> <li>- Los redactores de la circular se la entregarán a ella en papel y en disquete o se la enviarán por la red al menos tres días antes de la fecha fijada para entregar la circular</li> </ul> <p>3) Distribución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una vez corregida el corrector entrega la circular a secretaria quien hará las copias necesarias</li> <li>- El original debe estar en secretaria 2 días antes del día que debe repartirse a las familias</li> <li>- Secretaria reparte las circulares en el siguiente orden:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Directora titular y Directoras o coordinadores de etapa o ciclo que correspondan</li> <li>b. Recepción</li> <li>c. Autores de la circular</li> <li>d. Salas de profesores</li> <li>e. Destinatarios</li> </ol> </li> </ul>														
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autor de la circular en cada caso</li> <li>- Corrector de las circulares</li> <li>- Secretaria</li> </ul>														
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elección y preparación del corrector en el primer trimestre del curso 2003/04</li> <li>- Comunicación en el claustro de navidad de 2003</li> <li>- Implantación a partir de enero de 2004</li> </ul>														
<b>HERRAMIENTAS NECESARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cabecera oficial, papel timbrado</li> <li>- SALT, programa de traducción</li> </ul>														
<b>EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le corresponde a la Dirección evaluar que el protocolo se cumple y que todas las circulares que salen del Colegio cumplen los requisitos señalados</li> <li>- La oportunidad del protocolo y nuevas sugerencias se evaluarán a final de curso en las encuestas de evaluación de profesoras y PAS</li> </ul>														

Plan de comunicación de un centro escolar

<b>ENFERMEDAD O ACCIDENTE ESCOLAR</b>															
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutores</li> <li>- Profesores</li> <li>- Recepcionista</li> <li>- Alumnos</li> <li>- Padres</li> <li>- Hospital</li> <li>- Compañía de seguros</li> </ul>														
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Los interlocutores</b></td> <td>Externa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>La dirección</b></td> <td>Descendente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>La gravedad</b></td> <td>Importante o vital</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Los tiempos</b></td> <td>Urgente o de plazo determinado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>El nivel</b></td> <td>Personal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>El grado de certeza</b></td> <td>Fiable</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>El canal</b></td> <td>Telefónica, oral.</td> </tr> </table>	<b>Los interlocutores</b>	Externa	<b>La dirección</b>	Descendente	<b>La gravedad</b>	Importante o vital	<b>Los tiempos</b>	Urgente o de plazo determinado	<b>El nivel</b>	Personal	<b>El grado de certeza</b>	Fiable	<b>El canal</b>	Telefónica, oral.
<b>Los interlocutores</b>	Externa														
<b>La dirección</b>	Descendente														
<b>La gravedad</b>	Importante o vital														
<b>Los tiempos</b>	Urgente o de plazo determinado														
<b>El nivel</b>	Personal														
<b>El grado de certeza</b>	Fiable														
<b>El canal</b>	Telefónica, oral.														
<b>Atendiendo a:</b>															
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<p>0) Condiciones previas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los alumnos cuentan con un seguro de accidentes. Los partes de seguro está en recepción</li> <li>- Se dispone de un listado de todos los alumnos con teléfonos de contacto inmediato</li> <li>- Hay botiquines de primeros auxilios en recepción, en las salas de profesores y en los distintos patios de recreo</li> </ul> <p>1) Enfermedad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El profesor que se encuentre con el alumno en el momento en que se encuentre enfermo debe remitirlo al tutor que discernirá la gravedad y urgencia de la situación             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Promover el descanso y el regreso al aula</li> <li>o Llamar al teléfono de contacto y solicitar de los padres permiso para dar alguna medicación o para que se vaya a casa</li> <li>o En caso de tener fiebre, enviar siempre a casa.</li> </ul> </li> <li>- Si se va a casa, el tutor debe llamar interesándose por el alumno al día siguiente</li> </ul> <p>2) Accidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discernir gravedad: los rasguños se curan en los botiquines de recreo o salas de profesores. Algo más grave se envía a la enfermería.</li> <li>- En caso de accidente grave y urgente, se acude con el alumno inmediatamente al Hospital mientras la recepcionista lo comunica a los padres y los cita en el mismo Hospital. (La clínica FISIOMED excepto de 14:00 a 16:00 que es el Hospital General). Si no se puede llevar el parte del seguro en ese momento se llevará más tarde.</li> <li>- En caso de accidentes de menor gravedad:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o La enfermera localiza al tutor quien se hace responsable del proceso</li> <li>o Se comunica a los padres para que vengán a recoger al alumno y lo lleven al Hospital</li> <li>o Se rellena el parte del seguro para que esté a punto cuando lleguen los padres</li> </ul> </li> <li>- La recepcionista anota el caso y lo comunica a la Directora</li> <li>- El tutor se interesa ese mismo día por el alumno para saber cómo está evolucionando.</li> </ul>														
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesores</li> <li>- Tutores</li> <li>- Recepción</li> </ul>														
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	- Se empieza a aplicar de forma regular en septiembre de 2003														
<b>HERRAMIENTAS NECESARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listas de los alumnos con teléfono de contacto inmediato</li> <li>- Botiquines en salas de profesores, recreo y Enfermería</li> <li>- Partes del seguro</li> </ul>														
<b>EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le corresponde a la Dirección evaluar que el protocolo se cumple y que todos los accidentes escolares son atendidos debidamente</li> <li>- La Dirección junto a la Administración evaluará anualmente, con la ayuda de la asesoría jurídica, la compañía de seguros.</li> <li>- La oportunidad del protocolo y nuevas sugerencias se evaluarán a final de curso en las encuestas de evaluación de padres, profesores y PAS. Se estudiarán propuestas de mejora</li> </ul>														



<b>MANTENIMIENTO</b>		
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora</li> <li>- Administradora</li> <li>- Personal del Centro</li> <li>- Personal de mantenimiento interno</li> <li>- Personal de mantenimiento externo</li> </ul>	
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>  <b>Atendiendo a:</b>	<b>Los interlocutores</b>	Interna y externa
	<b>La dirección</b>	Descendente y lateral
	<b>La gravedad</b>	Vital, importante o trivial
	<b>Los tiempos</b>	Urgente, con plazo determinado, a largo plazo
	<b>El nivel</b>	Personal
	<b>El grado de certeza</b>	Fiable
	<b>El canal</b>	Escrita
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora del Centro: detectar problemas de mantenimiento, controlar que funciona el proceso adecuadamente</li> <li>- Administradora: gestiona los problemas y su reparación.</li> <li>- Personal de mantenimiento del Colegio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Detecta posibles problemas.</li> <li>o Repara todo lo que se le indica</li> <li>o Hace el seguimiento de empresas externas cuando es necesario</li> <li>o Sugiere soluciones</li> </ul> </li> <li>- Proveedores externos de mantenimiento</li> </ul>	
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observar cualquier desperfecto que pueda haber en el edificio.</li> <li>2. Valorar la gravedad del desperfecto y la urgencia de arreglarlo</li> <li>3. Si es urgente, llamar por teléfono a Administración o a Dirección para buscar solución inmediata</li> <li>4. Si no es tan urgente, rellenar la hoja de mantenimiento</li> <li>5. Entregar la hoja de mantenimiento en el buzón de Dirección o en Administración</li> <li>6. Todas las reparaciones se canalizarán por Administración</li> <li>7. La administradora ordenará las reparaciones por orden de importancia y urgencia</li> <li>8. La administradora llamará al responsable de la reparación, interno o externo</li> <li>9. La administradora se asegurará de que se ha realizado la reparación en buenas condiciones con la ayuda del trabajador de mantenimiento si no ha realizado él el trabajo</li> <li>10. Se pagarán los servicios a las empresas externas cuando se haya comprobado que todo funciona correctamente</li> </ol>	
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diciembre de 2003 se comunica al personal (claustro de final de trimestre)</li> <li>- Enero de 2004. se generaliza el uso de las hojas de mantenimiento</li> </ul>	
<b>HERRAMIENTAS NECESARIAS</b>	Hojas de mantenimiento: habrá en cada sala de profesores y en recepción	
<b>DOCUMENTO</b>	Hoja de mantenimiento	
<b>EVALUACIÓN</b>	En las encuestas de evaluación de profesores y PAS se preguntará sobre el mantenimiento y se propondrán mejoras	

<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">X</div>
COLEGIO PUREZA DE MARÍA ONTINYENT
<b>HOJA DE MANTENIMIENTO</b>
<b>NOMBRE:</b> .....
<b>FECHA:</b> .....
<b>AVERÍA:</b> .....
.....
.....
<b>LOCALIZACIÓN DE LA AVERÍA:</b> .....
.....
.....
<b><u>GRAVEDAD:</u></b>
<input type="checkbox"/> Urgente
<input type="checkbox"/> Importante
<input type="checkbox"/> Arriesgado
<input type="checkbox"/>
*****
<b><u>ADMINISTRACIÓN:</u></b>
<b>SE LLAMÓ A :</b> .....
<b>FECHA DE LLAMADA:</b> .....
<b>FECHA DE FIN DE REPARACIÓN:</b> .....
<b>OBSERVACIONES:</b> .....
.....
.....

<b>PRENSA Y CONCURSOS</b>															
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colectivos sociales: Ayuntamiento, empresas de la localidad o la provincia, diócesis y parroquia, etc.</li> <li>- Dirección del Centro, secretaría, responsable del Prensa del claustro</li> </ul>														
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Los interlocutores</b></td> <td>Externa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>La dirección</b></td> <td>Lateral</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>La gravedad</b></td> <td>Importante</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Los tiempos</b></td> <td>Plazos determinados</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>El nivel</b></td> <td>Pública</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>El grado de certeza</b></td> <td>Fiable</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>El canal</b></td> <td>Escrita</td> </tr> </table>	<b>Los interlocutores</b>	Externa	<b>La dirección</b>	Lateral	<b>La gravedad</b>	Importante	<b>Los tiempos</b>	Plazos determinados	<b>El nivel</b>	Pública	<b>El grado de certeza</b>	Fiable	<b>El canal</b>	Escrita
<b>Los interlocutores</b>	Externa														
<b>La dirección</b>	Lateral														
<b>La gravedad</b>	Importante														
<b>Los tiempos</b>	Plazos determinados														
<b>El nivel</b>	Pública														
<b>El grado de certeza</b>	Fiable														
<b>El canal</b>	Escrita														
<b>Atendiendo a:</b>															
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección</li> <li>- Responsable de prensa</li> <li>- Responsable directo de la actividad concreta</li> </ul>														
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda la información sobre concursos se entregará al responsable quien animará especialmente a participar en los concursos locales</li> <li>2. El responsable comunicará esta información a los jefes de departamento quienes, con los responsables de nivel, decidirán a qué concursos se presentan y cumplirán los plazos</li> <li>3. Todos los profesores, cuando realicen una actividad extraordinaria, llamarán al responsable de prensa para que pueda organizar la redacción del artículo para la revista del Colegio o para la prensa local</li> <li>4. El responsable se encargará de enviar todos los meses a Barcelona al menos un artículo para que se publique en la revista Mater purissima. Una vez al año enviará un artículo a CRÓNICA y, también una vez al año, llamará a la televisión local para que filme algún acontecimiento importante del Centro.</li> <li>5. En colaboración con el responsable de la página web, se encargará de que todos los eventos queden fielmente reflejados en dicha página</li> </ol>														
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primer trimestre del curso 2003/04: elección de la persona, comunicación y preparación</li> <li>- Comunicación al claustro en diciembre de 2003</li> <li>- Comienzo de actividades en enero de 2004</li> </ul>														
<b>HERRAMIENTAS NECESARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cámara digital</li> <li>- Página web</li> <li>- Teléfonos de contacto con responsables de Mater purissima</li> </ul>														
<b>EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista personal con el responsable de prensa</li> <li>- Encuesta de evaluación de profesores y equipo directivo</li> <li>- El equipo directivo evaluará la eficacia, conveniencia y competencia del responsable antes de planificar las actividades del curso 2004/05</li> </ul>														

*Plan de comunicación de un centro escolar*

<b>GESTIÓN DE LA QUEJA</b>		
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Padres, alumnos, proveedores</li> <li>- Dirección del Centro</li> <li>- Recepcionista</li> <li>- Secretaria</li> <li>- Administradora</li> </ul>	
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>  <b>Atendiendo a:</b>	<b>Los interlocutores</b>	Externa
	<b>La dirección</b>	Ascendente y descendente
	<b>La gravedad</b>	Importante
	<b>Los tiempos</b>	Plazo determinado (alguna vez, urgente)
	<b>El nivel</b>	Personal o grupal
	<b>El grado de certeza</b>	Fiable (porque no se aceptarán rumores)
	<b>El canal</b>	Escrita, telefónica
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionista o cualquier persona que esté haciendo las veces de la recepcionista</li> <li>- Dirección del Centro</li> </ul>	
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender siempre a todas las personas. Tener claro que atender correctamente las quejas es el mejor modo de salir al paso de un rumor, dañino siempre para el Centro</li> <li>2. Cuando una persona se presenta nerviosa o con mala educación, no perder nunca la calma, la sonrisa, ni la propia educación; practicar la asertividad.</li> <li>3. La recepcionista en este momento representa a la Dirección del Centro que quiere que las cosas funcionen bien y, para ello, hará todas las averiguaciones posibles</li> <li>4. No dará nunca la propia opinión pues no se tienen todos los datos</li> <li>5. Entregará al interesado la hoja de exposición de quejas avisándole que debe poner siempre el nombre y la mayor cantidad de datos posible. Si la queja es telefónica la recepcionista puede rellenar la hoja en nombre del reclamante aclarándolo al firmar</li> <li>6. La hoja de exposición de quejas, en un sobre cerrado se pone en el buzón de la Dirección.</li> <li>7. La Directora hará las averiguaciones pertinentes, hablará con las personas que convenga y buscará soluciones en colaboración con los miembros de la comunidad educativa.</li> <li>8. La Directora SIEMPRE contestará las hojas de queja, en una entrevista personal o por escrito no demorándose más de una semana. Podrá delegar esta función en las Directoras pedagógicas o en la Administradora cuando el caso lo exija.</li> <li>9. Si el problema es urgente se resolverá en el plazo de un día</li> </ol>	
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	- Comenzará en prueba en la segunda quincena del mes de noviembre de 2003, implantándose definitivamente en enero de 2004	
<b>HERRAMIENTAS NECESARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas de reclamación</li> <li>- Buzón para poner las hojas de reclamación</li> </ul>	
<b>DOCUMENTO</b>	Documento de reclamación	





COLEGIO PUREZA DE MARÍA  
ONTINYENT

## HOJA DE RECLAMACIÓN

**NOMBRE\*:** .....  
**PADRE/MADRE DE:** .....  
**CURSO:** ..... **GRUPO:** .....  
**FECHA:** .....

### EXPOSICIÓN DEL PROBLEMA

A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO:

Me gustaría presentar la siguiente reclamación:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Propongo las siguientes soluciones:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Esperando una pronta contestación, me despido

Firma:

- \* No se atenderá ninguna reclamación anónima
- La Dirección se compromete a dar respuesta a este escrito en un plazo máximo de una semana o de un día si la urgencia lo requiere



Plan de comunicación de un centro escolar

<b>ATENCIÓN TELEFÓNICA (O RECEPCIÓN DE VISITAS)</b>		
<b>INTERLOCUTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cualquier persona que intente comunicar con un miembro de la comunidad educativa</li> <li>- Recepcionista</li> </ul>	
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>  <b>Atendiendo a:</b>	<b>Los interlocutores</b>	Externa
	<b>La dirección</b>	Ascendente, lateral
	<b>La gravedad</b>	Importante (a veces, vital)
	<b>Los tiempos</b>	Urgente, con plazo determinado
	<b>El nivel</b>	Personal
	<b>El grado de certeza</b>	Fiable
	<b>El canal</b>	Telefónica, escrita
<b>RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionista</li> <li>- Dirección</li> </ul>	
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamadas externas: responderá siempre: "Colegio Pureza de María, dígame" Preguntará con quién desea hablar y quién llama.</li> <li>2. Discernir la urgencia y gravedad de la llamada</li> <li>3. Al pasar la comunicación informará de la persona que llama y, si puede, del tema por el que llama.</li> <li>4. Si la persona solicitada no está disponible, rellenará de forma inmediata el formulario. Despedirá amablemente a la persona llamándola por su nombre. Pasará el recado en el plazo máximo de medio día.</li> <li>5. La búsqueda de la persona será eficaz, consultando horarios y no se prolongará más de dos minutos. En ese periodo comunicará alguna vez con el solicitante para decirle que continúa el proceso de búsqueda.</li> <li>6. Si la llamada es para solicitar una información, ésta se dará de modo claro y conciso. Si no se conoce la información, se despedirá amablemente con el compromiso de rellamar en el mismo día para dar una respuesta.</li> <li>7. Si la llamada es para solicitar una entrevista, consultar la agenda y dar la hora. Si no pudiera acudir a esa hora, tomar nota para rellamar más tarde (en ese mismo día) para confirmar la hora con el otro interlocutor</li> </ol>	
<b>CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN</b>	Septiembre de 2003	
<b>HERRAMIENTAS NECESARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación escolar</li> <li>- Horarios de profesores y alumnos</li> <li>- Listado de teléfonos interiores</li> <li>- Localización habitual de la directora</li> <li>- Circulares y acuerdos académicos</li> <li>- Comunicación de circunstancias especiales</li> </ul>	
<b>DOCUMENTO</b>	Hoja de recepción	
<b>EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de evaluación de la recepcionista</li> <li>- Encuesta de evaluación del equipo directivo</li> <li>- Encuesta de evaluación de padres y alumnos</li> <li>- Encuesta de evaluación de profesores</li> <li>- Feed- back cotidiano: ATENCIÓN AL RUMOR</li> </ul>	

COLEGIO PUREZA DE MARÍA ONTINYENT
<b>RECEPCIÓN</b>
A la atención de: .....
D/ Dña .....
Teléfono .....
(Padre/ madre de): .....
.....
Curso ..... Grupo .....
<input type="checkbox"/> Ha llamado
<input type="checkbox"/> Volverá a llamar
<input type="checkbox"/> Desea que v. le llame
<input type="checkbox"/> Ha venido a visitarle
<input type="checkbox"/> URGENTE
SOLICITA: .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
FECHA: .....
HORA: .....
RECIBIDO POR .....

## **Conclusión**

Estoy convencida de que la comunicación es la herramienta básica para que funcione cualquier relación humana. La educación, entendida en toda la profundidad y extensión de la palabra es un maravilloso proceso de comunicación, de transmisión e intercambio de inquietudes, dudas, conocimientos, sentimientos, ideologías... Un Centro escolar, constituye una intrincada red de relaciones personales. Para que estas relaciones sean positivas y consigan sus objetivos, la herramienta que se debe mimar es la comunicación. Por todo ello, y, a modo de conclusión, podríamos afirmar que un plan de comunicación en un Centro escolar es necesario porque:

- La principal tarea de un Centro educativo es la COMUNICACIÓN.
- La transparencia es un valor en alza en nuestra sociedad.
- Lo que se hace, si no se da a conocer, es como si no se hiciera.

- Tenemos la obligación moral de prestigiar ante la sociedad la labor de la enseñanza.
- Hay que adelantarse al rumor de modo oficial.
- Es imposible no comunicar. La comunicación puede ser verbal o no verbal, formal o informal, pero siempre existe.
- No hay participación sin información. No hay información sin comunicación.
- La comunicación es un proceso de influencia mutua que invita al cambio.
- Lo importante es lo que el otro percibe, más que lo que uno emite.
- La subjetividad puede causar malos entendidos.
- La percepción de un mensaje es siempre subjetiva, pero conviene poner los medios para reducir al máximo el grado de interpretación subjetiva.
- Un buen proceso de comunicación, además de fortalecer las relaciones humanas, agiliza los procesos y simplifica el trabajo, ahorrando tiempo.

### **Dirección de contacto:**

María Canel Ladrón de Guevara  
Colegio Pureza de María  
Partida La Solana, 31-33  
46870 Ontinyent Valencia  
E-Mail: mariaclg@hotmail.com

## Bibliografía

- HESSELBEIN, DRUCHER y otros (1996). *El líder del futuro. Nueva visión, estrategias y prácticas para una nueva era*. Deusto. Bilbao.
- LORENZO DELGADO, M. (1993). *Organización escolar. Una perspectiva ecológica*. Marfil. Alcoy.
- LORENZO DELGADO, M. (1995). *Organización escolar. La construcción de la escuela como ecosistema*. Ediciones pedagógicas. Madrid.
- LORENZO DELGADO, M. (1997). *La organización y gestión del centro educativo. Análisis de casos prácticos*. Ediciones Universitarias. Madrid.
- LORENZO DELGADO, M.; SOLA MARTINEZ, T. (2002). *Didáctica y organización de la Educación Especial*. Dykinson. Madrid.
- LORENZO DELGADO, M. (2002). *Organización pedagógica del nuevo centro educativo*. UNED. Madrid.
- LORENZO DELGADO, M. (1994). *El liderazgo educativo en los centros docentes*. La Muralla. Madrid.
- LORENZO DELGADO, M. Las nuevas formas de escolarización. *Temático de escuela española*, Nº 8. Junio 2003.
- LORENZO DELGADO, M. y otros (2002). *Escuela y exclusión social. Perspectivas organizativas*. Actas de las VII Jornadas Andaluzas sobre dirección y organización escolar. GEU. Granada.
- PASCUAL, R.; VILLA, A.; AUZMENDI, E. (1993). *El liderazgo transformacional de los centros docentes*. Mensajero. Bilbao.