1.1.2. Plan de comunicación.

> Para desarrollar este apartado, partimos de las ideas principales del libro de CATEDU dedicado al Plan de Comunicación, cuya lectura completa es recomendable.

¿Qué es el plan de comunicación del centro?

El Plan de Comunicación es el **documento de trabajo** a seguir por la persona **responsable de comunicación y redes del centro**.

Las **redes sociales** son plataformas que se basan en la comunicación, concretamente en una **comunicación bidireccional,** que rompe con la tradicional comunicación de una dirección que se ofrecía años atrás (informar o emitir). Por ello, se hace necesario **incluir en el plan digital de centro** de toda organización educativa un **plan de comunicación**, basado en la **escucha, planificación y actuación** por parte del responsable de comunicación y redes del centro en las redes sociales.

- **Escucha:** el responsable de comunicación y redes del centro debe escuchar constantemente a su comunidad educativa en redes sociales, para recibir los mensajes que le envían, así como lo que dicen otras organizaciones del sector educativo, con la finalidad de obtener información.
- **Planificación**: con la información recogida, se podrá preparar el plan de acción, la estrategia a seguir y el protocolo de respuestas a la audiencia.
- **Actuación**: Una vez planificada la estrategia a seguir, se podrá pasar a la acción y enviar mensajes, dar respuestas y llevar a cabo todas las acciones planificadas.

https://www.youtube.com/embed/GekzIXg4tOQ

INTEF. MOOC Community Manager Educativo. "Plan de comunicación - Ideas Clave" (Licencia YouTube estándar)

Características del plan de comunicación.

Copyright 2026

Como se dice al principio de este apartado, el plan de comunicación es el documento de trabajo a seguir por la persona responsable de comunicación y redes del centro. Sus principales características son:

- Es **elaborado por la persona responsable de comunicación y redes del centro**, pero toda la organización educativa debe tenerlo presente y participar en su elaboración.
- Debe ser la **primera acción** a realizar por la persona responsable de comunicación y redes del centro, antes de tomar decisiones, e incluso antes de abrir un perfil corporativo en alguna red social.
- Sirve para **construir y cuidar la identidad digital** de la organización educativa, asegurando una adecuada reputación digital.
- En él **se definen** las líneas de actuación, la estrategia, el público, los contenidos, las redes sociales a emplear, etc.
- Debe ser el **resultado de un análisis y reflexión** y actuará de guía para todas las acciones en los medios sociales.
- Debe quedar **integrado en el Plan Digital de Centro** de la organización educativa, siendo coherentes con la identidad y objetivos globales de la organización.

En todo centro educativo existe una necesidad de comunicación permanente con el profesorado, con el alumnado, con las familias, con el personal no docente y con el entorno social de la institución, es decir, con toda la Comunidad Educativa. Por todo ello es necesario elaborar un plan de comunicación, tanto interna como externa del centro educativo.

Es importante tener claro que no es obligatorio tener presencia en las redes sociales. Será la propia organización educativa la que decida la necesidad y conveniencia, o no, de su presencia en redes sociales. Pero si se decide tener presencia, **no se puede estar en ellas “de cualquier manera”** , sin tener un objetivo previamente definido. Toda acción que se lleve a cabo en las redes sociales, por pequeña que sea, debe estar fundamentada y responder a una intención bien definida, que deberá poder ser valorada y evaluada.

Un buen responsable de comunicación y redes del centro **jamás debe dejar nada al azar en la gestión de las mismas** y debe tener previsto cómo actuar, incluso ante las dificultades que puedan surgir.

Estructura del plan de comunicación.

> Un buen plan de comunicación debe contemplar los siguientes aspectos: estructura comunicativa del centro, plan de comunicación interna, plan de comunicación externa y tratamiento de las redes sociales.

Copyright 2026

ESTRUCTURA COMUNICATIVA DEL CENTRO	Es necesario definir quienes serán las personas dentro del centro encargadas de la comunicación. Es conveniente que esto no recaiga en una única persona, por lo que resulta recomendable constituir una comisión en la que participen varias personas encargadas de los diferentes tipos de comunicación empleadas (redes sociales, correo electrónico, web, blog, etc.)

Copyright 2026

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

En este apartado detallaremos qué tipos de comunicaciones a nivel interno se realizan en el centro, a través de qué canales, y con qué estilo y finalidad. Llamaremos interna a las comunicaciones entre el personal que normalmente está en el centro (dirección, profesorado, alumnado y personal no docente).

- Destinatarios: se considerarán los agentes participantes en cada tipo de comunicación posible. Por ejemplo: equipo directivo-profesorado, profesorado-profesorado, equipo directivo-alumnado, profesorado-alumnado, equipo directivo-personal no docente, equipo de orientación-alumnado, alumnado, alumnado, etc.
- Canales: se determinarán las plataformas de comunicación a utilizar en función del objetivo público al que vaya dirigido el contenido. Por ejemplo: llamada telefónica, correo electrónico, SMS, RRSS, EVA, web, blog, etc.
- Estilos de comunicación: se determinará el estilo de comunicación en función de los receptores del mensaje. Por ejemplo: académico, institucional, formal, informal, etc.
- Contenido: se determinará el tipo de contenido a transmitir en cada comunicación en función de los agentes implicados en dicho comunicación.
- Consentimiento: se determinará la necesidad no de dar consentimiento para cada uno de los tipos de comunicación contemplados en el plan de comunicación del centro.

Ejemplo de tabla de comunicación interna:

PÚBLICO	CANALES	ESTILO	CONTENIDO	¿CONSENTIMIENTO?
Equipo directivo-profesorado	EVA-Aeducar	Institucional	Convocatoria de reuniones, instrucciones de funcionamiento de centro	No
Profesorado-alumnado	EVA: Aeducar	Académico.	Tareas, retroalimentación, informaciones de la materia del día a día	No
Profesorado-alumnado	Página web del departamento	Académico	Programaciones, información institucional	No
Profesorado entre sí	EVA-Aeducar Correo electrónico corporativo	Informal	Propuestas de colaboración concreta.	No
Equipo directivo-alumnado	Página web	Institucional	Información sobre funcionamiento ordinario del centro, documentos oficiales…	No
Equipo directivo-alumnado	Circulares en papel	Institucional	Instrucciones urgentes o muy importantes o que requieren consentimiento paterno	Si
Equipo directivo personal no docente	Correo electrónico	Formal	Instrucciones específicas de funcionamiento de centro	No

Imagen: libros CATEDU
(Mejora el plan digital del centro II/Plan de Comunicación/5.Plan de comunicación interna).

Copyright 2026

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

En este apartado detallaremos qué tipos de comunicaciones a nivel externo se realizan desde el centro, considerando como tales las realizadas con miembros de la comunidad educativa que no están habitualmente en el centro.

- Público: se considerarán los agentes participantes en cada tipo de comunicación posible. Por ejemplo: equipo directivo-familias, profesorado-familias, equipo de orientación-familias, equipo directivo-administración educativa, equipo directivo-otros agentes, centro educativo-comunidad educativa en general (en este apartado, se podrían considerar la página web o las RRSS como canales preferentes), etc.

Ejemplo de tabla de comunicación externa:

PÚBLICO	CANALES	ESTILO	CONTENIDO	¿CONSENTIMIENTO?
Equipo directivo familias	Circulares en papel	Institucional	Instrucciones urgentes o muy importantes o que requieren consentimiento paterno	SÍ
Profesorado familias	Agenda escolar Correo electrónico SIGAD	Formal, académico	Incidencias relacionadas con la tutoría, vida escolar	no
Equipo de orientación familias	Teléfono, Correo electrónico institucional	Formal	Temas relacionados con la orientación de sus hijos	SÍ
Equipo directivo-administración educativa	SIGAD Teléfono Correo electrónico	Formal		No
Centro educativo-comunidad educativa	Página web Twitter	Académico	Dar a conocer la vida y actividades que se realizan en el centro	SÍ

Imagen: libros CATEDU
(Mejora el plan digital del centro II/Plan de Comunicación/6.Plan de comunicación externa).

Copyright 2026

TRATAMIENTO DE LAS REDES SOCIALES

En el caso de que la organización educativa decida el uso de las redes sociales, se determinará un responsable y la finalidad que tendrán las publicaciones que se hagan a través de las mismas.
Debido a la responsabilidad que la tarea requiere y a las implicaciones para la imagen del centro es muy necesario que la persona responsable se forme adecuadamente. En Aularagón están disponibles en abierto materiales al respecto en el curso Community Manager Educativo, cuya consulta y lectura son recomendables.
Ejemplo de tabla de tratamiento de las redes sociales:

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	FINALIDAD
Web	Tutor de 1º de primaria.	Becas
Blog	COFOTAP y Madre del AMPA.	Información de actividades
Instagram	Jefa de estudios	Fotografías de actividades

Imagen: libros CATEDU (Mejora el plan digital del centro II/Plan de Comunicación/7.Tratamiento de las redes sociales).

Evaluación y actualización del plan de comunicación.

Como cualquier otro documento de centro, el plan de comunicación deberá ser revisado y actualizado para ser adaptado a las nuevas circunstancias, en caso de haberse dado algún cambio o surgido alguna nueva necesidad.

Sería conveniente incluir la elaboración y/o revisión del plan de comunicación dentro de una de las líneas de actuación del propio **plan digital de centro** y, por lo tanto, su evaluación se llevaría cabo a través de la evaluación de los indicadores diseñados para ello.

En el caso de que no se haya definido ninguna línea de actuación dentro del plan digital del centro, será igualmente necesario realizar la **evaluación del plan de comunicación** en el tiempo y forma que sea definido para abordar las posibles mejoras y modificaciones a las que se hacía alusión más arriba.

Protección de datos y privacidad.

Ante la elaboración de un plan de comunicación que contemple las **redes sociales** dentro de una organización educativa, es muy importante tener especial cuidado con la **protección del alumnado**, en su mayoría menores de edad, fundamentalmente con la protección de su **imagen** y de sus **datos personales.**

Copyright 2026

Son datos **personales** su nombre, su número de expediente académico, su dirección, su DNI, su fotografía, sus resultados académicos, etc. Para garantizar su protección debe solicitarse **permiso para su uso** si fuese necesario por alguna razón. Establecer un plan de comunicación de centro es positivo para la comunidad educativa, pero siempre considerando los **límites** y la **privacidad de las personas**.

Propiedad intelectual.

También hay que tener presentes los límites de la **propiedad intelectual,** pues el responsable de comunicación y redes del centro hace uso continuado de numerosos contenidos creados por terceras personas. Ha de comprobarse si el contenido está protegido por **derechos de autor** y de qué **tipo** son estos, teniendo siempre presente que por defecto, todo lo producido adquiere derechos de autor. Los contenidos licenciados bajo **licencia *Creative Commons* (CC)** permiten ser compartidas de forma **abierta** y **gratuita,** aunque se dan varias **condiciones** a cumplir (se recomienda consultar su web para más información).

El responsable de comunicación y redes del centro ha de conocer la **legislación** relacionada con ello:

- **Leyes de Educación** estatales (LOMLOE) y de ámbito regional (Currículo de Aragón).
- **Ley Orgánica de protección de datos** (LOPD). Protege los datos personales, es decir, afecta sólo al tratamiento de datos de personas físicas y regula los derechos y obligaciones en cuanto a esta información, incluida la contenida en una comunicación electrónica.
- **Ley de la Sociedad de la información y el comercio electrónico** (LSSI). No distingue entre persona física y persona jurídica. Regula todas las comunicaciones que se realicen de forma electrónica, ya sea con personas o con empresas.
- **Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos** (GDPR). Esta nueva normativa será de aplicación a todos los estados miembros de la UE y surge con el objetivo de armonizar todas las regulaciones en materia de protección de datos de dichos estados miembros. Entró en vigor el 25 de mayo de 2016 y es de obligado cumplimiento en la actualidad.
- **Ley de la propiedad intelectual** (LPI). La propiedad intelectual es el conjunto de derechos que corresponden a los autores y a otros titulares (artistas, productores, organismos de radiodifusión...) respecto de las obras y prestaciones fruto de su creación.

Herramientas de ayuda para el plan de comunicación.

Copyright 2026

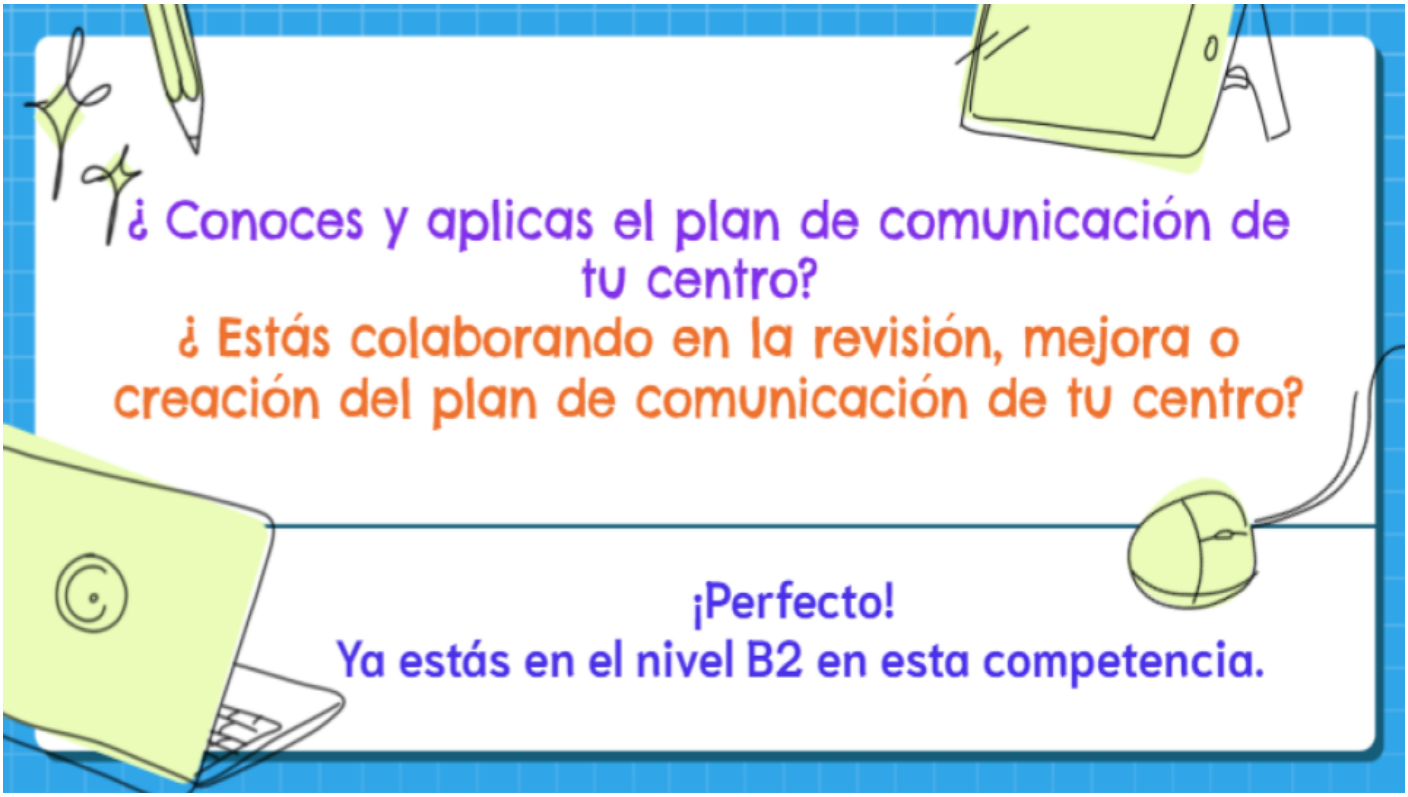
En las siguientes páginas se pueden encontrar herramientas de ayuda en relación con elplan de comunicación.

Herramientas de monitorización y medición.

- Guía de uso de Twitter Analytics.
- YouTube analytics: Ayuda de Google.
- Twitonomy: Manual de uso.
- Hootsuite. Tutorial Hootsuite.
- Buffer. Qué es Buffer, para qué sirve y cómo funciona.
- Metricool. Analítica para tu blog y tu social media.

Protección de datos.

- Fotografías de niños en colegios.
- Derecho fundamental a la protección de datos.
- ¿Cómo cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD)?
- Guía para centros sobre la protección de datos en menores.



Revision #11
Created 2023-04-06 17:32:16 CEST by María Esther Arilla Luna
Updated 2023-12-12 17:12:20 CET by María Esther Arilla Luna

Copyright 2026