

Gestión del flujo de comunicación

Para establecer los procedimientos que se deben seguir en cualquiera de los procesos de comunicación que tengan lugar entre el colegio y los padres

Conceptos del glosario relacionados: *flujo de comunicación, tipo de comunicación, comodines, línea de comunicación*

Se puede definir el procedimiento a seguir para gestionar todo el flujo de comunicación que genera el colegio para las familias. Es importante tener en cuenta que, en los casos que se genere flujo de comunicación, los datos que se utilizan son los que se encuentran en el apartado **Comunicación** de la ficha del usuario (Administración > Gestión de usuarios).

El *cron* es una herramienta interna del sistema, que se ejecuta cada 15 minutos (en punto, a y 15, a y media y a y 45), con el fin de generar las notificaciones pertinentes relacionadas con el flujo de comunicación. Si no lo tiene activado, nos tiene que pedir que se lo activamos vía ticket.

-
1. Desde el bloque **Comunicación**, pulse el icono de la llave inglesa (**Gestión del flujo de comunicación**) del módulo **Comunicación flujo**.

Comunicación flujo

Id	Nombre	Enviar de forma automática	Acumular	Hora envío acumulado	Operaciones
1	Reuniones padres	No	No	-	
2	Evento de calendario	No	No	-	
3	Conversaciones del tutor	No	No	-	
4	Entrevistas personales	No	No	-	
5	Ausencias - Infantil	No	No	-	
6	Retrasos - Infantil	No	No	-	
7	Ausencias - Primaria	No	No	-	
8	Retrasos - Primaria	No	No	-	

2. Accederá a la pantalla que muestra las varias opciones que admiten flujo de comunicación. Para determinar la forma de informar a las familias, hace falta configurar cada flujo. Pulse el icono de la llave inglesa (**Administrar**) de un flujo.

Comunicación flujo: Ausencias - Bachillerato

Automático:

Acumular: Hora: . (hh.mm)



Guardar

3. Active **Automático** y **Acumular**, dependiendo del funcionamiento que desea, y pulse '**Guardar**'.

Automático implica que desea que se envíen automáticamente las comunicaciones que configure (en el caso de las ausencias y retrasos, si no activa **Automático**, no se hará nada).

Si no activa **Acumular**, se envían las notificaciones que haga falta cada vez que se ejecuta el cron (cada 15'). Es decir, si pasa lista a primera hora (a las 08.00 h), a las 08.15 h el cron comprobará qué alumnos tienen ausencias o retrasos no justificados y enviará una notificación a sus padres. Aunque un retraso o ausencia no esté justificado, tampoco se generará ninguna comunicación si hay un aviso de conserjería para aquel alumno y aquella sesión, ya que se entiende que la familia ya es consciente de ello.

No se volverá a hacer ningún envío hasta que no se detecte un cambio de registro. Así, si un alumno falla a primera hora, Clickedu enviará una notificación a los padres y si falla a segunda hora, no volverá a enviar la notificación. En cambio, si a segunda hora no falla y a tercera hora vuelve a fallar, entonces sí que volverá a enviar la notificación.

Si habilita **Acumular**, se envían las notificaciones necesarias la primera vez que se ejecute el cron después de la hora indicada (solo una vez al día). Tenga en cuenta que en los flujos acumulados los únicos comodines que funcionarán son la fecha, el nombre del alumno y el nombre de la materia, ya que solo se realizará un envío con la información de todo el día.

En el caso de **Reuniones padres**, **Evento calendario**, **Conversaciones del tutor** y **Entrevistas personal**, activar Acumular no realiza ninguna acción. Si tiene activado Automático, cuando se creen reuniones de padres, eventos, etc., se ejecutarán las líneas de comunicación. Si no, cuando se creen se podrá decidir si se tienen que ejecutar estas líneas o no.

4. Defina como deben recibir los padres las notificaciones (por correo electrónico, mensaje de texto, PDF o llamada). Pulse **'Nueva línea'**.

Comunicación flujo: Ausencias - Bachillerato

Tipo de comunicación: (requerido)

Tiempo de espera: (requerido)

Mensaje (requerido):

Caracteres disponibles:

Comodines:

-
-
-
-
-
-
-

5. Seleccione el tipo de comunicación, introduzca el tiempo que desea que el sistema espere para activar la siguiente línea de comunicación y escriba el mensaje que se enviará.

Tipo de comunicación:

- Espera. El sistema esperará los minutos que indique para aplicar la siguiente línea.
- Llamada. Se generará un aviso a la persona encargada de realizar llamadas para que sepa que tiene que llamar a la familia.
- Mail. Se enviará el correo electrónico que escriba en el campo Mensaje. En este correo también habrá un vínculo para que la familia pueda informar que lo ha recibido.
- PDF. Se generará un archivo PDF con el texto que escriba en el campo Mensaje para poder entregar a la familia.
- SMS. Se enviará un mensaje de texto al móvil de la familia con lo que ha escrito en el campo Mensaje.

Tiempo de espera:

Introduzca los minutos que desea que el programa se espere para ejecutar la siguiente línea.

Si, por ejemplo, se envía un correo electrónico a las 09.15 h y ha puesto un tiempo de espera de 20', se ejecutará la siguiente línea de comunicación (p. ej. una llamada) a las 09.45 h, ya que cuando el cron se ejecute a las 09.30 h detectará que aún no puede generar el aviso de llamada, pero cuando se vuelva a ejecutar a las 09.45 h sí.

Mensaje:

Introduzca el mensaje que desea que se envíe a las familias. Los comodines le sirven para añadir los datos concretos de cada aviso que desee que se añadan al texto.

6. Pulse '**Guardar**'.

7. A través '**Reordenar**' puede cambiar el orden de las líneas de comunicación.

ALGUNAS CONSIDERACIONES

Una vez se haya generado un flujo de comunicación, se detendrá en alguno de estos casos:

- La ausencia o retraso deja de existir (por ejemplo, ha llegado un alumno al que le habíamos marcado ausencia y se lo cambiamos por un retraso).
- En el correo electrónico, la familia pulsa el enlace que aparece para verificar que lo ha recibido.
- Alguien lo detiene desde **Avisos de conserjería > Listado de ausencias**, en la columna **Comunicaciones**
- Alguien lo detiene desde **Comunicación > Comunicación flujo > Historial de comunicaciones** .

Tenga en cuenta que si pasa lista desde **Materias > Asistencia fecha**, las ausencias y retrasos que se marquen no generarán flujos de comunicación. Esto puede ser útil para introducir ausencias y retrasos de otros días, ya que si desde una materia introduce que la semana pasada un alumno no vino, el programa detecta que aquel alumno tiene una ausencia y genera la comunicación que tenga configurada.

Es muy importante que antes de poner en marcha todo este flujo de comunicación revise que los datos de comunicación de las familias o de los alumnos (en el caso de centros de adultos) estén en la plataforma. Puede hacerlo masivamente desde **Administración > Gestión de usuarios > Acciones > Tabla de datos de**

alumnos y responsables. También puede dejar esta tarea en manos de los padres, madres o alumnos dándoles permisos de escritura, y teniendo activado desde **Configuración de la ficha de usuario** que puedan ver los datos de comunicación. Se puede activar el permiso *Validar las modificaciones que hacen los usuarios* para ir verificando que los datos que introducen son correctos.

Si ha configurado los flujos de comunicación de las ausencias y retrasos para que sean automáticos, recuerde que puede configurar la plataforma para que las familias que utilizan la aplicación móvil reciban notificaciones cuando se registra alguna ausencia o retraso de sus hijos, desde **Administración > Tipos, configuraciones e importaciones/exportaciones > Otras configuraciones > Sistema Push (asistencia)**. Si tiene la configuración y el cron activados y marca la casilla **Automático**, cuando se ejecute el cron enviarán las notificaciones pertinentes, independientemente de las líneas que haya configuradas.

EJEMPLOS

Ejemplo 1

Supongamos que tiene la siguiente configuración para las ausencias y retrasos de Bachillerato:

Comunicación flujo: Ausencias - Bachillerato

Automático:

Acumular: Hora: . (hh.mm)

Id	Orden	Tipo	Tiempo de espera	Operaciones
3	1	ESPERA	25 min	modificar borrar
4	2	MAIL	55 min	modificar borrar
5	3	LLAMADA	1 min	modificar borrar

Comunicación flujo: Retrasos - Bachillerato

Automático:

Acumular: Hora: . (hh.mm)

Id	Orden	Tipo	Tiempo de espera	Operaciones
6	1	MAIL	1 min	modificar borrar

Imaginemos que un profesor de Bachillerato pasa lista a las 09.06 h, hay un alumno que no está y no hay ningún aviso de conserjería.

El profesor marcará que está ausente (y que esta ausencia no está justificada).

A las 09.15 h, el cron detectará esta ausencia (recuerde que el cron se ejecuta cada cuarto de hora) y ejecutará la primera línea de comunicación para las ausencias, que en este caso es esperar. La siguiente línea de comunicación no se podrá realizar hasta 25' más tarde (09.40 h), así que el cron no enviará el correo electrónico a la familia hasta las 09.45 h.

Si el alumno llega a las 09.31 h y el profesor le cambia la ausencia por un retraso, a las 09.45 h el cron no enviará el correo electrónico, ya que ya no existe la ausencia. Lo que hará será guardar el retraso para cuando envíe el resumen acumulado de retrasos a las 18.00 h.

Si el alumno todavía no ha llegado, a las 09.45 h el cron enviará el correo. La siguiente línea de comunicación no se podrá realizar hasta 55' más tarde (10.40 h),

así que el cron no avisará que hay que llamar a la familia hasta las 10.45 h.

Si el padre o la madre del alumno pulsaran el vínculo del correo electrónico confirmarían que se han enterado de la ausencia de su hijo y se detendría el flujo de comunicación (es decir, que a las 10.45 h el cron no realizará el aviso).

Si por lo que sea a las 10.45 h los padres no han visto el correo o no han pulsado el vínculo, el cron enviará el aviso para que el encargado sepa que tiene que llamar para informarles.

Ejemplo 2

Supongamos que tiene la siguiente configuración para las ausencias de Bachillerato:

Comunicación flujo: Ausencias - Bachillerato

+ nueva línea
reordenar

Automático:

Acumular: Hora: . (hh.mm)

Guardar

Id	Orden	Tipo	Tiempo de espera	Operaciones
4	2	MAIL	1 min	modificar borrar

Puesto que la comunicación acumulada solo se envía una vez al día, a las 09.30 h el cron enviará un correo electrónico informando de las ausencias y las ausencias que haya durante el resto de día no se notificarán.

Hay centros que tienen configuraciones como esta porque quieren que por la mañana se envíe una notificación a las familias sobre la ausencia de su hijo pero no quieren que se envíen más.

Ejemplo 3

Supongamos que tiene la siguiente configuración para las ausencias de Bachillerato:

Comunicación flujo: Ausencias - Bachillerato

+ nueva línea
reordenar

Automático:

Acumular: Hora: . (hh.mm)

i

Guardar

Id	Orden	Tipo	Tiempo de espera	Operaciones
7	1	LLAMADA	1 hora - 25 min	✎ modificar 🗑 borrar
8	2	MAIL	1 min	✎ modificar 🗑 borrar

Si prefiere tener un contacto más directo con las familias y desea llamarles cuando un alumno no ha venido, puede configurar una amplia línea de comunicación de llamada para que el encargado de llamar a las familias tenga tiempo de llamar, pero que si por lo que sea no tiene tiempo, se le envíe un correo electrónico.

Si el centro consigue contactar por teléfono con la familia, desde **Avisos de conserjería > Listado de ausencias**, en la columna **Comunicaciones**, podrá parar el flujo de comunicación para que no se le envíe el correo.