



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN
FAKULTATEA
FACULTAD
DE LETRAS

PLAN DE COMUNICACIÓN

FACULTAD DE LETRAS/LETREN FAKULTATEA

Aprobado en Junta de Facultad de 15 de julio de 2020



FACULTAD DE LETRAS/LETREN FAKULTATEA
Plan de **Comunicación** de la Facultad de Letras/ Letren Fakultateko Komunikazio Plana
Vicedecanato de **Innovación Docente, Proyección Social y Euskera**
Ikasketa Berrikuntza, Gizarte Proiektzio eta Euskarako Dekanordea

El **PLAN DE COMUNICACIÓN FACULTAD DE LETRAS** recoge de forma estructurada y ordenada las acciones de comunicación fundamentales que derivan del desarrollo de los procedimientos del Sistema de Garantía Interno de Calidad. El Plan incluye los siguientes elementos:

1. PROCEDIMIENTO:

Todos los procedimientos del SGIC cuentan un su correspondiente despliegue en el Plan de Comunicación.

2. RESPONSABLE:

Se asignan las tareas de comunicación al/a responsable de cada procedimiento.

El Procedimiento DPC01 Comunicación Interna y Externa es transversal y muestra, en su desarrollo y flujograma, de forma esquemática el modelo de comunicación que se ha establecido en la Facultad de Letras.

3. CONTENIDO:

Recoge de forma explícita los elementos que son objeto de comunicación, interna y/o externa) en cada uno de los procedimientos

4. MEDIO:

Hace referencia al instrumento de comunicación:

En general tienen preferencia la comunicación de carácter colectivo. En los casos que así se requiere se hace comunicación individual

- Medios de carácter institucional (dirección correo electrónico corporativo PDI, Alumnado, PAS)

- Redes sociales
- Comunicación individual nominativa por correo electrónico
- Comunicación individual nominativa por correo postal (baja incidencia)

5. GRUPOS DE INTERÉS:

Coinciden básicamente con los GI definidos en el SGIC

A PROCESO DE PLANIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	MEDIO UTILIZADO	GRUPO DE INTERÉS
A-PP01 Definición y Desarrollo de la Política y Objetivos de Calidad	Decano	Política y objetivos de Calidad: Manual SGIC	Correo electrónico Web de la Facultad	PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad Alumnado de nuevo ingreso GI externos
A-PP02 Planificación	Decano	Informe de Gestión Anual Autoinformes de Seguimiento Informes de Agencias	Web de la Facultad	PDI PAS Alumnado GI externos Comisión de Calidad Departamentos
APP03 Diseño y Modificación de las Titulaciones	Decano	Memorias verificadas de Titulaciones Modificaciones de las Titulaciones	Correo electrónico Web de la Facultad	PDI PAS Alumnado GI externos Comisión de Calidad
A-PP04 Cambio de Equipo Directivo	Decano	Calendario electoral Elección nuevo Equipo Decanal (Resultados electorales) Nombramiento nuevo Equipo Decanal (Asignación de responsabilidades al nuevo equipo)	Web de la Facultad Soportes estáticos Correo electrónico	PDI PAS Alumnado GI internos (otros)

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO y POSGRADO

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	MEDIOS	GRUPOS DE INTERES
B-PE01 Captación	Vicedecana/o de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Folletos, presentaciones (Información sobre las Titulaciones)	Web UPV/EHU Web Facultad de Letras Redes sociales	Alumnado preuniversitario PDI PAS
B-PE02 Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso	Vicedecana/o de Calidad, Seguimiento y Acreditación	Perfil de Ingreso (modificaciones) Perfil de Egreso (modificaciones)	Web Facultad de Letras	Empleadores (GI externo) Alumnado egresado Alumnado preuniversitario Comisión de Calidad
B-PE03 Acceso y matriculación	Responsable de Área de Gestión Académica	Oferta docente Plazas ofertadas (cupos por Titulación) Grupos	Correo electrónico Redes sociales	Alumnado PDI PAS
B-PE04 Acogida	Vicedecana/o de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Realización sesión de Acogida (convocatoria) Informe de resultados de Encuesta de Acogida	Web Facultad de Letras Redes sociales	Alumnado de nuevo ingreso en la Facultad PDI PAS Comisión de Calidad
B-PE05 Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación	Vicedecana/o de Ordenación Académica	Guías Docentes (Convocatoria para grabación, revisión y mantenimiento) Coordinación de equipos docentes (actas , Informes de Coordinación,	Correo electrónico Web Facultad de Letras	PDI Alumnado Comisión de Calidad

		Autoinformes de Seguimiento)		
B-PE06 Organización Docente	Vicedecano/a de Planificación Docente	Acuerdos de Junta de Facultad (Calendario académico, oferta docente, horarios) Grupos y horarios de clases de cada asignatura Calendario y horarios de exámenes	GAUR GpUntis Correo electrónico Web Facultad de Letras	PDI Alumnado de las Titulaciones de la Facultad
B-PE07 Orientación del Alumnado	Vicedecana/o de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Convocatorias de sesiones de orientación (TFG, prácticas externas voluntarias, jornadas inserción laboral, programas de movilidad estudiantil)	Correo electrónico Web Facultad de Letras	Alumnado de las Titulaciones de la Facultad PDI PAS
B-PE08 Movilidad del Alumnado	Vicedecana/o de Programas de Movilidad y RRII	Convenios con Universidades, Programas de movilidad, Normativa, Compromiso académico (Sesiones informativas) Solicitudes outcoming, aceptación de nominaciones. Encuesta de satisfacción	Correo electrónico Web Facultad de Letras Soportes estáticos Sesiones informativas Reuniones individuales	Alumnado de las Titulaciones de la Facultad Comisión de Calidad
B-PE09 Prácticas	Vicedecana/o de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados	Información de prácticas voluntarias Informe del Vicedecanato	Correo electrónico Soportes estáticos Sesión informativa	Alumnado de las Titulaciones de la Facultad PDI

				Empleadores/as (GI externo) Comisión de Calidad
B-PE10 Orientación Profesional e Inserción Laboral	Vicedecana/o de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados	Jornada de Orientación (programa)	Correo electrónico Soportes estáticos Sesión informativa	Alumnado de las Titulaciones de la Facultad PDI PAS Empleadores/as (GI externo)
B-PE011 Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Vicedecana/o de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Listado de TFG asignados Listado de solicitudes de defensa. Normativa, Calendario, Tribunales (sesión informativa)	Sesión informativa Correo electrónico	Alumnado de las Titulaciones de la Facultad PDI

C. PROCESO DE APOYO

C1. GESTIÓN DE PDI y PAS

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	MEDIOS	GRUPOS DE INTERES
C1-PA01 Política de Personal, Acceso y Acogida	Decano	Documentación de Acogida Acuerdos Junta de Facultad (Actas de Junta) Kit de Acogida	Correo electrónico Entrega en persona	PDI de nueva contratación PAS de nueva contratación
C1-PA02 Gestión de PDI y PAS	Decano	Altas, bajas Licencias y permisos. Control horario e incidencias. Ausencias sobrevenidas (Portal de presencia PAS, PDI acta de visita Inspección en su caso)	Correo electrónico Aviso en aulas Portal de presencia	PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad
C1-PA03 Formación PDI y PAS	Vicedecana/o de Innovación docente, Proyección Social y Euskera	Oferta formativa PDI-PAS Listado de Inscritos a los cursos Asistencia Informe final de encuestas PDI	Correo electrónico Web Facultad de Letras Cartelería Memoria Académica del Centro	PDI PAS GI internos (otros)
C1-PA04 Evaluación del Personal (PDI)	Vicedecana/o de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Encuesta de evaluación al alumnado sobre la docencia de su profesorado: plazos, procedimiento	Correo electrónico Cartelería	PDI PAS Comisión de Calidad

	Decano/a	Informe de resultados Programa DOCENTIAZ		
C1-PA05 Reconocimiento de Personas	Decano/a	Plazos y documentación para las encuestas al alumnado Encuestas del alumnado sobre docencia del profesorado Informe de resultados Programa DOCENTIAZ Listado de personas reconocidas (PDI, PAS, Alumnado) en Acuerdos de Junta de Facultad (Actas) Programa de Actos de Alumnado Egresado	Correo electrónico	PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad

C2. GESTIÓN ACADÉMICA

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	MEDIOS	GRUPOS DE INTERES
C2P05- Gestión de Actas y Calificaciones Académicas	Secretario/a Académico	Actas (electrónicas y en papel)	Correo electrónico	PDI PAS Alumnado Titulaciones de la Facultad
C2PO6- Reconocimiento y Transferencia de Créditos	Secretario/a Académico	Resoluciones (solicitud de reconocimiento de créditos) Plazo de solicitudes	Correo electrónico Web de la Facultad	Alumnado Titulaciones de la Facultad
C2PO07- Gestión de Becas, Certificados y Títulos	Responsable de Área de Gestión Académica	Certificado académico personal	En mano Correo electrónico	Alumnado Titulaciones de la Facultad

C3. GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE RECURSOS MATERIALES

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	MEDIOS	GRUPOS DE INTERES
C3PA08- Gestión Presupuestaria	Jefe/a de Administración	Propuesta de presupuestos Facultad Convocatoria subvención de actividades culturales Comunicación de empresas homologadas Solicitud/ Notificación de Ingresos	Correo electrónico Plataforma TRAINERA	Junta de Facultad PDI PAS Alumnado de la Facultad Departamentos y Secciones Departamentales Vicegerencia de Presupuestos y Contabilidad
C3PA09- Gestión de Recursos Materiales	Jefe/a de Administración	Solicitud de compra de material Retirada de material obsoleto Solicitud de baja (de equipos) Solicitud (de ejecución de obras) Informe final	Correo electrónico GAUR	PDI PAS
C3PA010- Gestión de Servicios	Jefe/a de Administración	Adjudicación de contrato de servicio Visto bueno para continuidad del Servicio	Correo electrónico	PDI PAS Alumnado de la Facultad GI internos (otros)

D.PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA y EXTERNA

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	MEDIOS	GRUPOS DE INTERES
D PC01 – Comunicación Interna y Externa	Vicedecano/a de Innovación Docente, Proyección social y Euskera	Memoria Académica del Centro Plan de Comunicación de la Facultad de Letras	Web de la Facultad	Alumnado de la Facultad PAS PDI GI externos GI internos (otros)

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	MEDIOS	GRUPOS DE INTERES
E-PM01 Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad	Respuesta (sugerencias, quejas y reclamaciones)	Correo electrónico	PDI PAS Alumnado Titulaciones de la Facultad
E-PM02 Evaluación, Revisión y Mejora	Vicedecana/o de Calidad, Seguimiento y Acreditación	Autoinforme de Seguimiento Informe de Gestión	Correo electrónico Web de la Facultad	PDI PAS Alumnado Titulaciones de la Facultad
E-PM03 Suspensión de las Enseñanzas	Decano/a	Informe (Plan de acciones) Suspensión de una Titulación Continuación de la Titulación	Correo electrónico Web de la Facultad	PDI PAS Alumnado Titulaciones de la Facultad Agencia de Evaluación
E-PM04 Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones	Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación	Autoinformes de Seguimiento Modificaciones (de las Titulaciones) Informes de Acreditación Informe de Gestión Acuerdos de Junta de Facultad (Acta) Acta Comisión de Calidad Informe UNIBASQ (Agencia externa de Calidad)	Correo electrónico Web de la Facultad	PDI PAS Alumnado Titulaciones de la Facultad Agencia de Evaluación Comisión de Calidad