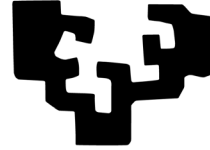


eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

**PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN**

**LETREN FAKULTATEA / FACULTAD DE LETRAS**

Aprobado en Junta de Facultad de 15 de julio de 2020

Revisado en septiembre de 2025

El **PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE LETRAS** es un instrumento que permite organizar, sistematizar, coordinar y planificar las tareas en el ámbito de la comunicación del centro. La comunicación se concibe como un proceso transversal dentro del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), dado que todos sus procedimientos cuentan con su correspondiente despliegue en este protocolo. De esta forma, se recogen de manera estructurada y ordenada las principales acciones de comunicación derivadas del desarrollo de dichos procedimientos.

El Procedimiento D-PC01 Comunicación Interna y Externa tiene carácter transversal y presenta, a través de su desarrollo y flujograma, el modelo de comunicación establecido en la Facultad de Letras de forma esquemática.

Para su redacción y posterior revisión, se ha tenido en cuenta la estrategia de comunicación institucional recogida en los Planes de Comunicación de la UPV/EHU (2016-2019 y 2023-2026), así como las directrices publicadas en los distintos manuales y guías de estilo ([Identidad corporativa](#), [Guía de Marca](#), [Expresión de Marca](#) y [Redes Sociales](#)).

La última revisión, incluye las nuevas responsabilidades derivadas del cambio de equipo decanal del Centro en julio del año 2025. Posteriormente (abril de 2026) se ha tomado como referencia el Plan de comunicación de la UPV/EHU correspondiente al curso 2025-2026.

El protocolo incluye los siguientes elementos:

### **PROCEDIMIENTO**

Todos los procedimientos del SGIC cuentan con su correspondiente despliegue en este protocolo de comunicación.

### **RESPONSABLE**

Aunque la persona responsable de comunicación del centro es el/la Vicedecano/a de Euskera, Comunicación y Proyección Social, las tareas de comunicación se asignan a la persona responsable de cada procedimiento.

### **CONTENIDO**

Se recogen de forma explícita los elementos objeto de comunicación interna y/o externa en cada uno de los procedimientos. Se detallan en las correspondientes tablas de procesos.

## CANALES

Hace referencia a los medios de comunicación utilizados para la transmisión y difusión de la información. Con carácter general, se prioriza la comunicación colectiva; no obstante, cuando resulta necesario, se recurre a la comunicación individual.

- Medios institucionales: correo electrónico corporativo del PDI, PTGAS y Estudiantado (listas de distribución), Gaur.
- Página web de la Facultad de Letras.
- Pantallas digitales.
- Soportes físicos: tabloneros y paneles informativos.
- Redes sociales: Instagram y Bluesky.
- Folletos titulaciones.
- Comunicación individual nominativa por correo electrónico corporativo.
- Comunicación individual nominativa por correo postal.
- eGela y eGelapi.
- WhatsApp (utilizado para la comunicación interna del equipo decanal y otros equipos directivos).

## GRUPOS DE INTERÉS

Coinciden con los Grupos de Interés (GI) definidos en el SGIC, e incluye tanto los internos, como los externos.

INTERNOS	EXTERNOS
Estudiantado PTGAS PDI Junta de la Facultad Departamentos y Secciones Departamentales Comisión Calidad Comisión Económica	Estudiantado preuniversitario Estudiantado egresado Sociedad Personas orientadoras de centros escolares Vicerrectorado de Campus Entidades empleadoras y profesionales Agencias e Instituciones públicas y privadas: agencias evaluación Otras universidades Medios de comunicación

## A-PROCESO DE PLANIFICACIÓN

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	CANALES	GRUPO DE INTERÉS
A-PP01 Definición y Desarrollo de la Política y Objetivos de Calidad	Decana	Política y objetivos de Calidad Manual SGIC Certificado Acuerdos Junta	Web de la Facultad Egelapi Junta de Facultad	PDI PTGAS Estudiantado Junta de la Facultad Comisión de Calidad Entidades empleadoras y profesionales Agencias e Instituciones públicas y privadas
A-PP02 Planificación de la gestión	Vicedecana de Calidad, Seguimiento y Acreditación	Informe de Gestión Anual Autoinformes de Seguimiento Informes de Agencias	Web de la Facultad Egelapi Junta de Facultad	Comisión de Calidad Junta de la Facultad PDI PTGAS Estudiantado Entidades empleadoras y profesionales Agencias y entidades públicas y privadas
APP03 Diseño y Modificación de las Titulaciones. Grado y Máster	Vicedecanato de Planes de Estudio e Innovación	Memorias verificadas de las Titulaciones Modificaciones de las Titulaciones Certificados Junta (Acuerdos modificaciones/Acuerdos propuesta de diseño nuevas titulaciones)	Web de la Facultad Correo electrónico corporativo	PDI PTGAS Estudiantado GI externos
APP04 Diseño e implantación de títulos propios	Vicedecanato de Planes de Estudios e Innovación	Plazos de presentación de propuestas de títulos propios.	Web de la Facultad Correo electrónico corporativo	Comisión de Calidad Junta de Facultad PDI

		Propuestas de títulos propios presentadas. Finalización de la impartición de títulos propios	Soportes físicos Pantallas digitales	PTGAS Estudiantado Vicerrectorado de Posgrado y Aprendizaje permanente GI externos (entidades empleadoras y profesionales)
A-PP05 Cambio de Equipo Directivo	Secretario Académico	Calendario electoral Elección nuevo Equipo Decanal (Resultados electorales) Nombramiento nuevo Equipo Decanal (Asignación de responsabilidades al nuevo equipo)	Web de la Facultad Soportes físicos Pantallas digitales Correo electrónico corporativo	PDI PTGAS Estudiantado GI internos (otros) GI externos

#### B-PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO y POSGRADO

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	CANALES	GRUPO DE INTERÉS
B-PE01 Captación	Vicedecanato de Alumnado y Prácticas	Folletos, presentaciones (Información sobre las Titulaciones)	Web de la Facultad Redes sociales Soportes físicos	Estudiantado preuniversitario PDI PTGAS
B-PE02 Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso	Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación	Perfil de Ingreso (modificaciones) Perfil de Egreso (modificaciones)	Web de la Facultad Folletos titulaciones	Entidades empleadoras y profesionales Estudiantado egresado Estudiantado preuniversitario
B-PE03 Acceso y matriculación	Responsable de Área de Gestión Académica y Calidad	Oferta docente Plazas ofertadas (cupos por Grados) Grupos Calendario académico y horarios	Correo electrónico corporativo Web de la Facultad	Estudiantado PDI PTGAS Estudiantado preuniversitario

B-PE04 Acogida	Vicedecanato de Alumnado y Prácticas	Realización sesión de Acogida (convocatoria) Informe de resultados de Encuesta de Acogida	Web de la Facultad Correo electrónico corporativo	Estudiantado de primer curso Estudiantado del programa BAT PDI PTGAS Comisión de Calidad
B-PE05 Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación	Vicedecanato de Planificación y Ordenación Académica I	Guías Docentes Convocatoria para grabación, revisión y mantenimiento de las Guías Docentes	Correo electrónico corporativo Web de la Facultad eGela Egelapi coordinación Gaur	PDI Estudiantado Estudiantado preuniversitario Departamentos y Secciones Departamentales
B-PE06 Organización Docente	Vicedecanato de Planificación y Ordenación Académica II	Calendario académico, oferta docente, horarios Grupos y horarios de clases de cada asignatura Calendario y horarios de exámenes	GAUR GpUntis Correo electrónico corporativo Web de la Facultad	PDI PTGAS Estudiantado Estudiantado preuniversitario Departamentos y Secciones Departamentales
B-PE07 Orientación del Estudiantado	Vicedecanato de Alumnado y Prácticas	Convocatorias de sesiones de orientación (TFG, prácticas externas voluntarias, jornadas inserción laboral, programas de movilidad estudiantil)	Correo electrónico corporativo Web de la Facultad Soportes físicos GAUR Sesiones informativas Reuniones individuales	Estudiantado PDI PTGAS
B-PE08 Movilidad del Estudiantado	Vicedecanato de Programas de Movilidad y RRII	Convenios con Universidades, Programas de movilidad, Normativa, Compromiso académico (Sesiones informativas) Solicitudes outgoing /incoming, aceptación de nominaciones.	Correo electrónico corporativo Web de la Facultad Soportes físicos Sesiones informativas Reuniones individuales eGelaPi	Estudiantado PTGAS

B-PE09- Prácticas	Vicedecanato de Alumnado y Prácticas	Información de prácticas voluntarias Informe del Vicedecanato	Correo electrónico Soportes físicos Sesión informativa Web de la Facultad Praktiges	Estudiantado PDI PTGAS Entidades empleadoras y profesionales
B-PE10- Orientación Profesional e Inserción Laboral	Vicedecanato de Alumnado y Prácticas	Jornadas de Orientación	Correo electrónico corporativo Soportes físicos Sesión informativa	Estudiantado PDI Entidades empleadoras y profesionales
B-PE011- Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Vicedecanato de Planificación y Ordenación Académica I	Listado de TFG asignados Listado de solicitudes de defensa. Normativa, Calendario, Tribunales Sesión informativa	Sesión informativa Correo electrónico Web de la Facultad Gaur	Estudiantado de la Facultad PDI PTGAS Departamentos y Secciones Departamentales

## C-PROCESO DE APOYO

### C1-GESTIÓN DE PDI y PTGAS

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	CANALES	GRUPOS DE INTERES
C1-PA01 Política de Personal, Acceso y Acogida	Vicedecanato de Euskera, Comunicación y Proyección Social	Documentación de Acogida Acuerdos Junta de Facultad Actas de Junta	Web de la Facultad Correo electrónico corporativo Entrega en persona	PDI de nueva contratación PTGAS de nueva contratación
C1-PA02 Gestión de PDI y PTGAS	Decana	Altas y bajas Licencias y permisos Control horario e incidencias	Correo electrónico corporativo eGela	PDI PTGAS Estudiantado

		Ausencias sobrevenidas Actas de visitas Inspección	Aviso en aulas Portal de presencia PTGAS (RODAS)	
C1-PA03 Formación PDI y PTGAS	Vicedecanato de Planes de Estudio e Innovación	Oferta formativa PDI-PTGAS Listado de Inscritos, asistencia y certificados Informe final de encuestas PDI	Web de la Facultad Correo electrónico corporativo Soportes físicos	PDI PTGAS Comisión de Calidad
C1-PA04 Evaluación del Personal (PDI)	Vicedecanato de Planificación y Ordenación Académica I	Incidencias Encuesta de evaluación del Estudiantado sobre la docencia de su profesorado Programa DOCENTIAZ	Correo electrónico corporativo Soportes físicos Pantallas digitales	PDI Servicio de Evaluación (SE/EZ)
C1-PA05 Reconocimiento de Personas	Decana	Listado de personas reconocidas (PDI, PTGAS, Estudiantado) en Actas de Junta de Facultad (Informes de la Decana) Programa de Actos de Egresados	Web de la Facultad Correo electrónico Soportes físicos	PDI PTGAS Estudiantado

## C2-GESTIÓN ACADÉMICA

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	CANALES	GRUPOS DE INTERES
C2P05- Gestión de Actas y Calificaciones	Secretario Académico del Centro	Actas	Correo electrónico corporativo GAUR	PDI PTGAS Estudiantado
C2P06- Reconocimiento y Transferencia de Créditos	Secretario Académico del Centro	Resoluciones (solicitud de reconocimiento de créditos) Plazo de solicitudes	Correo electrónico corporativo GAUR Web de la Facultad	Estudiantado

C2PO07- Gestión de Certificados y Títulos	Secretario académico del Centro	Certificado académico personal	Correo electrónico corporativo Gaur	Estudiantado
---	---------------------------------	--------------------------------	--	--------------

### C3-GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE RECURSOS MATERIALES

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	CANALES	GRUPOS DE INTERES
C3PA08- Gestión Presupuestaria	Jefe/a de Administración	Propuesta de presupuestos Actas Comisión Económica Convocatoria subvención de actividades culturales Comunicación de empresas homologadas Solicitud/ Notificación de Ingresos Memoria necesidades Memoria Económica	Correo electrónico corporativo Plataforma TRAINERA UXXI Gaur	PDI PTGAS Estudiantado Junta de la Facultad Comisión Económica Vicergerencia 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) Alta en inventario-patrimonio de la Facultad	Correo electrónico corporativo GAUR UXXI	PDI PTGAS
C3PA010- Gestión de Servicios	Jefe/a de Administración	Adjudicación de contrato de servicio Visto bueno para continuidad del Servicio	Correo electrónico corporativo Web de la Facultad Reuniones presenciales (empresas adjudicatarias)	PDI PTGAS Estudiantado GI internos (otros) Vicerrectorado de Campus

#### D-PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA y EXTERNA

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	CANALES	GRUPOS DE INTERES
D PC01 – Comunicación Interna y Externa	Vicedecanato de Euskera, Comunicación y Proyección social	Memoria Académica Protocolo de Comunicación Difusión interna de eventos Difusión externa de eventos	Web de la Facultad Correo electrónico corporativo Pantallas digitales Soporte físico Redes sociales	Estudiantado PTGAS PDI Medios comunicación

#### E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CONTENIDO	CANALES	GRUPOS DE INTERES
E-PM01 Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	Responsable de Área de Gestión Académica y Calidad	Respuesta (sugerencias, quejas y reclamaciones)	Correo electrónico corporativo	PDI PTGAS Estudiantado
E-PM02 Evaluación, Revisión y Mejora	Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación	Autoinformes de Seguimiento Informe anual de Gestión IPGA	Correo electrónico corporativo Web de la Facultad	PDI PTGAS Estudiantado Comisión Calidad Junta de Facultad
E-PM03 Suspensión de Enseñanzas	Decano/a	Informe (Plan de acciones) Suspensión de una Titulación Continuación de la Titulación	Correo electrónico corporativo Web de la Facultad	PDI PTGAS Estudiantado Agencias e Instituciones públicas y privadas: agencias 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	Correo electrónico corporativo Web de la Facultad	PDI PTGAS Estudiantado

		Informe de Gestión Acuerdos de Junta de Facultad (Certificados) Acta Comisión de Calidad Informe UNIBASQ (Agencia externa de Calidad)		Agencias e Instituciones públicas y privadas: agencias evaluación Comisión de Calidad
--	--	--	--	---