

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Presentación</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Objeto</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Ámbito de aplicación</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Documentación de referencia</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Diagramas de flujo</b>	<b>6</b>

<b>Resumen de revisiones</b>		
<b>Número de edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de modificación</b>
00	14/07/2016	Edición inicial

<b>Aprobado por:</b>
D.Cayetano Medina Molina Director del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

## 1. Presentación

Con el objeto de dar cumplimiento al procedimiento de Información Pública del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (PC14-CSI), y para realizar la planificación, seguimiento y mejora de la comunicación tanto externa como interna en el marco de la calidad, el Centro Universitario San Isidoro, hace público este Plan de Comunicación.

Su finalidad es constituirse en marco estratégico de la comunicación con sus grupos de interés tanto en lo que respecta a la manifestación pública de sus compromisos en lo relativo a sus objetivos y política de calidad como al rendimiento de cuentas a la sociedad civil del grado de cumplimiento alcanzado. Sirviendo además como herramienta imprescindible en la mejora del flujo de comunicación interna de la Política de Calidad del Centro desde el Consejo de Gobierno, la Junta de Unidad Docente y la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y de los títulos hacia los estudiantes, Personal docente e investigador y Personal de administración y servicios, empleadores y ex-alumnos/as, así como del flujo de las propuestas de mejora desde los colectivos anteriores hacia el Consejo de Gobierno, la Junta de Unidad Docente y las Comisiones de Calidad.

## 2. Objeto

El objeto del presente documento es indicar cómo el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, garantiza la publicación periódica de información relativa al cumplimiento de las tareas que tiene encomendadas, de los procesos relacionados con los programas formativos de los Grados que en él se imparten, teniendo presente los objetivos de calidad determinados por la Carta de Servicios del propio Centro Universitario San Isidoro, dentro del marco de la Garantía de Calidad exigido por el EEES.

## 3. Ámbito de aplicación

El Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y todos los procesos y tareas que tiene encomendados.

#### **4. Documentación de referencia**

- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro Universitario San Isidoro.
- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide.
- Reglamentos del Consejo de Gobierno y Junta de Unidad Docente del Centro Universitario San Isidoro.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC del Centro Universitario San Isidoro.
- Plan de Comunicación, en el marco de la Garantía Interna de Calidad, de los Centros, Departamentos y Servicios de la UPO.

#### **5. Desarrollo.**

El primer paso en este contexto es fijar el procedimiento por el cual la información acerca de la política, los objetivos y los indicadores de calidad llegan desde la Comisión de Garantía Interna de Calidad, Junta de Unidad Docente y Consejo de Gobierno a todos los miembros de la comunidad universitaria y a los grupos de interés; e igualmente el procedimiento para hacer llegar las sugerencias de mejora desde los grupos de interés (estudiantes, Personal docente e investigador y Personal de administración y servicios, empleadores y ex-alumnos/as) hacia la Comisión de Garantía Interna de Calidad, Junta de Unidad Docente y Consejo de Gobierno.

Para satisfacer estas exigencias, se detallan en este Plan de Comunicación los flujogramas correspondientes a los mecanismos de comunicación interna en los distintos colectivos de la comunidad universitaria.

El Plan de Comunicación del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se aprueba por el Director del Centro, oído el Consejo de Gobierno, y se publica en su página web. En este plan se recogen estrategias reguladas para garantizar la comunicación en el ámbito de la calidad y mejora.

Este Plan recoge un doble ámbito de acción:

- 1) Comunicación Interna en el marco de la Calidad: el Plan evidencia que el Centro Universitario San Isidoro, posee estrategias para que el flujo de comunicación sobre la política y objetivos de calidad del Centro y de las titulaciones que imparte lleguen a todos sus miembros y grupos de interés; e igualmente que tiene arbitrados procedimientos para canalizar hacia sus Comisiones de Garantía Interna de Calidad las sugerencias o propuestas de mejora que puedan hacerse desde los grupos de interés.
- 2) Comunicación Externa en el ámbito de la Calidad: el Plan evidencia que el Centro Universitario San Isidoro posee estrategias para que el flujo de comunicación tanto acerca de su política y objetivos de calidad como de la política y objetivos de calidad de sus titulaciones lleguen a sus grupos de

interés, especialmente: a) al colectivo de estudiantes, Personal docente e investigador, Personal de administración y servicios; b) otros Centros, Departamentos y Órganos de la UPO; c) miembros de la sociedad civil (especialmente la comunidad educativa de ESO, Bachillerato y Formación Profesional, los ex-alumnos/as, las organizaciones ciudadanas, colegios y asociaciones profesionales y los empleadores); igualmente, tiene arbitrados procedimientos para que las propuestas de mejora fluyan desde esos grupos de interés hacia la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro.

En este segundo contexto, el de la Comunicación Externa, el presente Plan de Comunicación contempla:

. Estrategias para comunicar públicamente en su página web institucional (<http://www.centrosanisidoro.es/>), la política y objetivos de calidad del Centro Universitario San Isidoro y sus compromisos en este marco contenidos en su Carta de Servicios.

. Estrategias para comunicar públicamente en su página web institucional la política y objetivos de calidad de sus titulaciones, siguiendo en todo caso las indicaciones de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento (DEVA), en los Protocolos de evaluación de la información pública disponible, además de los contenidos en la Carta de Servicios en relación con las titulaciones.

. Procedimientos para realizar el rendimiento de cuentas a los grupos de interés de los resultados obtenidos en los indicadores del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros, especialmente en lo relativo a los indicadores de seguimiento de Grados.

. Una política de alianzas con medios de difusión.

Así pues, en el marco de su política de comunicación, el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, facilita periódicamente la información relativa a sus actividades, evaluaciones y planes de mejora, así como a las mediciones de los indicadores de calidad determinados en su SGIC. Y, en consecuencia:

- Dispone de mecanismos que permiten obtener información sobre el desarrollo de sus actividades.
- Determina un procedimiento para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura del Centro).
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los resultados de la evaluación y/o medición de la calidad de los servicios prestados.

Para cumplir las funciones anteriores, el SGIC del Centro Universitario San Isidoro tiene establecidos un conjunto de procedimientos documentados que aparecen expuestos en el Manual de Procedimientos del Centro, de acceso público a través de la página web del mismo ([http://www.centrosanisidoro.es/?page\\_id=2749](http://www.centrosanisidoro.es/?page_id=2749)), y que se recogen igualmente, para su difusión, en el Plan de Comunicación.

Como herramientas de comunicación el Centro Universitario San Isidoro, utilizará:

- Publicaciones en la web del Centro. En particular, se hace público el Sistema de Garantía Interna de Calidad, la Carta de Servicios del Centro y su seguimiento, así como la información pública señalada en los Protocolos de evaluación de la DEVA, en particular en relación con cada Grado impartido.
- Redes sociales: en particular facebook y twitter, a través de las que se informa de las actividades del Centro, y de cada Grado, y se interactúa con los distintos grupos de interés.
- Correos y plataforma virtual para información de actividades académicas a los alumnos.
- Buzón de Incidencias, reclamaciones y sugerencias on-line y físico.
- Comunicación directa con los representantes de los grupos de interés (correo, página web, base de datos ...).
- Jornadas, foros, congresos, visitas, ceremonias, etc. que se anunciarán previamente a través de la web, redes sociales, paneles informativos, correos personalizados, etc.
- Radio, a través de la cual los alumnos preparan y emiten contenidos relacionados con la actividad del Centro y los Grados que se imparten.
- Publicidad en los distintos medios.
- Visitas presenciales a empresas, colegios, institutos...
- Otros canales que el equipo de dirección considere oportunos.

Al menos con periodicidad anual se participará en las siguientes actividades de difusión:

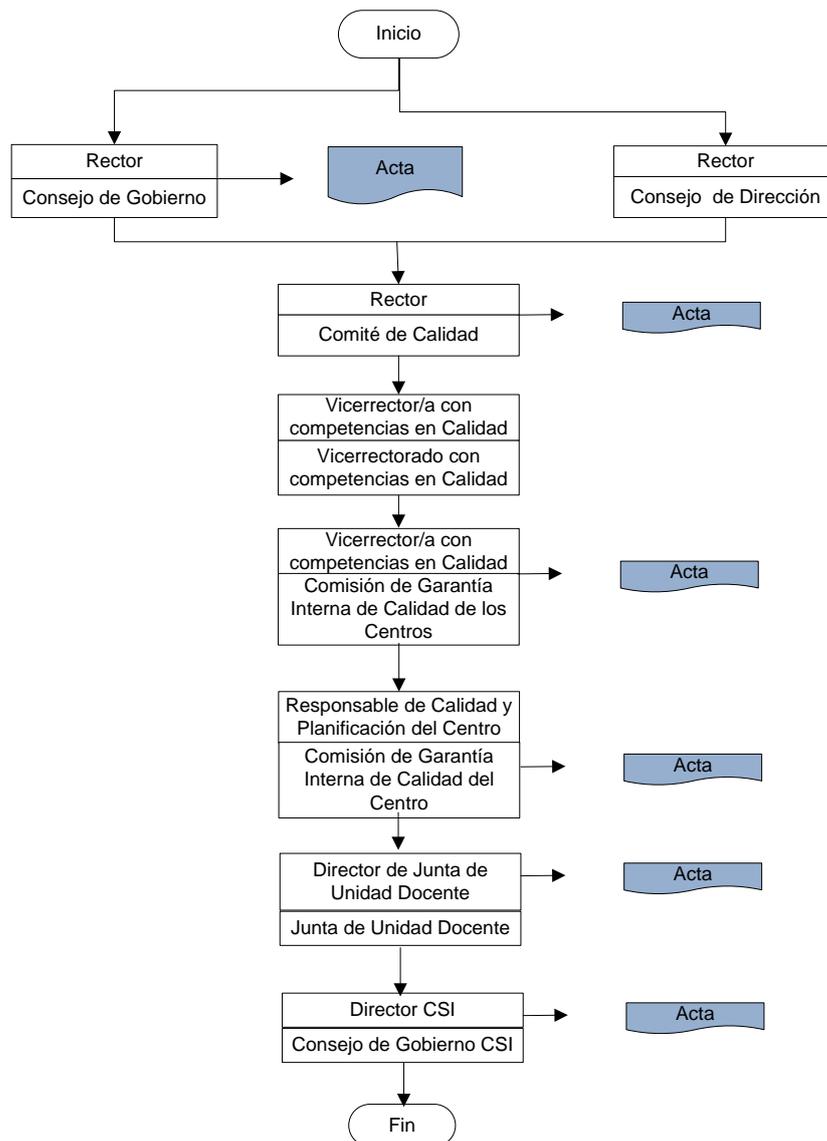
- Jornadas de puertas abiertas. Respecto a estas jornadas se realizará una rendición de cuentas, se recogerá la satisfacción de los grupos de interés.
- Visitas a Centros de enseñanza no universitaria.
- Programa de Bienvenida en los estudios y Programa de acercamiento al Centro Universitario San Isidoro. Existen ítems en las encuestas de satisfacción con el Centro que pueden relacionarse con esta actividad.
- Ceremonia de Egresados.
- Participación en foros y congresos.
- Jornadas de Orientación Profesional.
- Jornadas de Calidad.

## 6. Diagrama de Flujo

### FLUJOGRAMA 1. COMUNICACIÓN INTERNA

\*Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide.  
\*Reglamento de Régimen Interno CSI  
\*Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide.  
\*Reglamentos del Consejo de Gobierno y Junta de Unidad Docente CSI.  
\*Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del CSI.

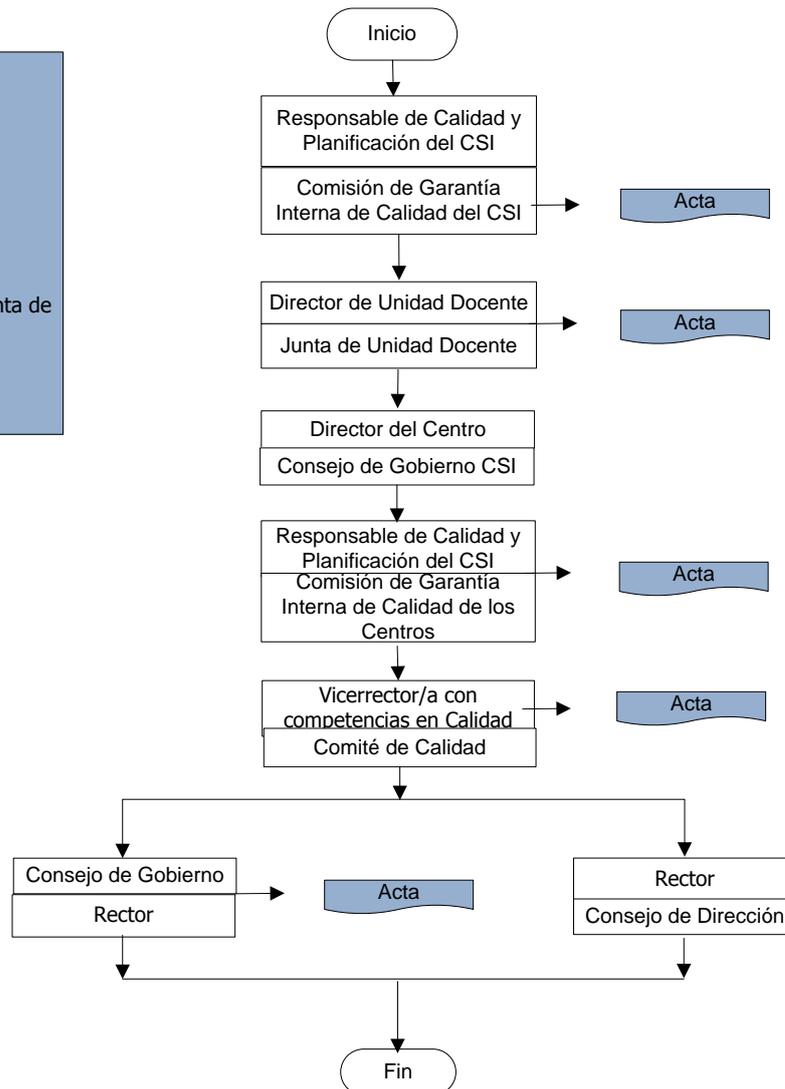
\*Grupos de Interés.  
\*Agentes externos de Garantía de Calidad.



## FLUJOGRAMA 2. COMUNICACIÓN INTERNA

\*Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide.  
\*Reglamento de Régimen Interno CSI  
\*Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide.  
\*Reglamentos del Consejo de Gobierno y Junta de Unidad Docente CSI.  
\*Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del CSI.

\*Grupos de Interés.  
\*Agentes externos de Garantía de Calidad.



**FLUJOGRAMA 3.  
COMUNICACIÓN EXTERNA**

