

ÍNDICE

1	Presentación	2
2	Objeto	2
3	Ámbito de aplicación	3
4	Documentación de referencia	3
5	Desarrollo	3
6	Relación con el Plan Estratégico del Centro y Política y Objetivos de Calidad.	6
7	Diagrama de flujo	10

Resumen de revisiones		
Versión/edición	Fecha	Motivo de modificación
1.00	14/07/2016	Edición inicial
1.01	28/07/2020	Actualización del Plan: terminología aseguramiento de calidad; nuevas acciones; posibilidad de acciones virtuales
2.00	16/02/2023	Nueva versión Plan de Comunicación
3.00	22/07/2025	Extensión a titulaciones de Grado y Masters. Se añade la columna cronología.
3.01	10/12/2025	Atendiendo a la oportunidad de Mejora 8, se incluye un apartado que hace referencia a la medición de su eficacia (dentro del seguimiento)

Aprobado por:

Consejo de Gobierno del Centro Universitario San Isidoro, de 22/07/2025.

Fdo. D. Cayetano Medina Molina
Director del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

1. Presentación

La evolución de la sociedad y de nuestro entorno motiva una readaptación de los planes comunicativos dentro de las universidades, también en el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, para favorecer una mayor transversalidad e interacción con los grupos de interés, gracias a los soportes online y offline.

Con la finalidad de dar cumplimiento al procedimiento de Información Pública del Sistema de Aseguramiento Interno 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 propósito es garantizar la comunicación del Centro Universitario San Isidoro 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 en la mejora del flujo de comunicación interna y externa del Centro.

2. Objeto

El objeto del presente documento es trazar una línea comunicativa estratégica desde el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, para comunicarse con los grupos de interés con los que se relaciona, garantizar la publicación periódica de información relativa al cumplimiento de las tareas que tiene encomendadas, así como de los procesos relacionados con los programas formativos de las titulaciones que en él se imparten, teniendo presente los objetivos de calidad determinados en la Política de Calidad del Centro, dentro del marco del aseguramiento de la Calidad exigido por el EEEES.

Con el presente plan se pretende mejorar la comunicación, las relaciones externas y el conocimiento del Centro y reforzar la comunicación interna para favorecer la coordinación y la comunicación de sus actividades en la comunidad universitaria. Así mismo, se pretende:

- Promover los principios y valores de Centro Universitario San Isidoro.
- Definir, cohesionar y mejorar los flujos comunicativos y los recursos para la comunicación con los grupos de interés.
- Reforzar la implicación y el compromiso comunicativo entre organismos y colectivos universitarios.
- Seguir la evolución de su implantación, a fin de evaluar el éxito y las debilidades del mismo.

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, de Sevilla.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro Universitario San Isidoro.
- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Plan Estratégico del Centro Universitario San Isidoro.
- Reglamentos del Consejo de Gobierno y Junta de Unidad Docente del Centro Universitario San Isidoro.
- Manual del SAIC y Manual de Procedimientos del SAIC del Centro Universitario San Isidoro.
- Documento de Política de Calidad y Objetivos de Calidad del Centro.

5. Desarrollo.

El Centro está representado en la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la Subdirección de Calidad, que informa acerca de los asuntos de calidad del Centro en el seno de la misma, y a su vez, recaba información, que transmite a los órganos de gobierno del Centro y a sus grupos de interés. Así mismo se constata la existencia de flujo de información sobre la política, objetivos, actividades e indicadores de calidad, entre las comisiones de calidad del Centro y de los títulos, a la/s Junta/s de Unidad Docente, y Consejo de Gobierno del Centro, en los que se encuentran representados los grupos de interés de Personal Docente e Investigador, estudiantado y Personal Técnico, de Gestión, de Administración y de Servicios.

Así mismo, el sistema de calidad y las acciones y resultados en que se concreta, son difundidos al estudiantado a través del programa de acercamiento al Centro.

Por otra parte, los miembros de la comunidad universitaria y los grupos de interés a través de encuestas, buzón de IRSF, reuniones o por otros medios, hacen llegar sugerencias de mejora a las comisiones de calidad, desde las cuales se reporta a los órganos de gobierno del Centro.

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 las mediciones de los indicadores de calidad determinados en su SAIC, 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.
- 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.
- Delimita cómo se lleva a cabo la rendición de cuentas de su actividad.

Para cumplir las funciones anteriores, el SAIC 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.

La rendición de cuentas se lleva a cabo principalmente a través de los siguientes mecanismos:

- Informes e intervenciones de la Subdirección de Calidad en las reuniones de los órganos de gobierno del Centro
- Memoria anual del Centro
- Informe anual de seguimiento de la calidad del Centro
- Jornada anual de Calidad.
- Programa de acercamiento al Centro con el estudiantado.

El Plan de Comunicación del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se aprueba en Consejo de Gobierno del Centro.

Se detallan en este Plan de Comunicación los flujogramas correspondientes a los mecanismos de comunicación en los distintos colectivos de la comunidad universitaria, previa delimitación de los tipos de comunicación que se contemplan, y que se refieren a la comunicación externa, aquella en la que el emisor es el propio Centro Universitario San Isidoro y el receptor es ajeno al mismo, y a la comunicación interna, aquella en la que tanto el emisor como el receptor están encuadrados dentro del propio Centro.

A continuación (Tabla 1) se recoge un mapa de públicos que alude a dicha dicotomía comunicativa:

Tabla 1. Públicos del Centro Universitario San Isidoro

Públicos internos	Públicos externos
Órganos de Gobierno del Centro	Potenciales estudiantes
Servicios generales	Egresados
Estudiantado del Centro	Familias
Personal docente e investigador (PDI)	Instituciones universitarias: universidades españolas, universidades extranjeras y centros de investigación
Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS)	Instituciones y organismos públicos (administración pública local, provincial, regional y autonómica)
Órganos de representación (delegados, sindicatos, etc.)	Tejido empresarial y empleadores de prácticas
Otros centros y órganos de la Universidad Pablo de Olavide (UPO)	Organizaciones profesionales: colegios y asociaciones profesionales, fundaciones, etc.
Personal docente e investigador (PDI) de la Universidad Pablo de Olavide (UPO)	Medios de comunicación generalistas y especializados
Personal de apoyo de la Universidad Pablo de Olavide (UPO)	Sociedad en general

Las actividades a desarrollar en el ámbito de la comunicación, podrán ser presenciales y/o virtuales cuando las circunstancias lo requieran.

Tabla 2. Canales de comunicación y público asociado

Canal	Tipo	Descripción	Públicos	Cronología
Web del Centro	Interno y externo	Principal canal del Centro que ofrece información de acceso público.	Todos los públicos	Actualización continua. Especial revisión con antelación a la fecha de matrícula.
Redes sociales	Interno y externo	Plataforma comunicativa en diversos perfiles digitales (Instagram, Linkedin, Instagram, Facebook, Youtube) a través de las que se informa de las actividades del Centro y	Todos los públicos	Actualización y uso continuo.

		de cada Titulación, y se interactúa con los distintos grupos de interés		
Correo electrónico corporativo	Interno externo y	Canal de comunicación a través del correo electrónico corporativo	Todos los públicos	Uso continuo.
Correo postal	Interno externo y	Dirección física de correo postal	Todos los públicos	Uso continuo.
Teléfono	Interno externo y	Atención telefónica personalizada	Todos los públicos	Uso continuo.
Buzón de Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (IRSF)	Interno externo y	Buzón para la recepción y respuesta de las apreciaciones formuladas por los grupos de interés. Difundido en Junta/s de Unidad Docente y extracto en web.	PDI, PTGAS, estudiantado, egresados, empleadores	Uso continuo. Informe elaborado en Comisión de Aseguramiento interno de Calidad del Centro cada curso académico. Rendición de cuentas en Junta/s de Unidad Docente de julio.
Cartelería	Interno externo y	Cartelería impresa y digital puesta a disposición de los interesados para informar sobre horarios, procedimientos y eventos del Centro.	Todos los públicos	Realización puntual. Utilización mientras dure el aviso, actuación o evento informado.
Eventos y actos protocolarios (conferencias, jornadas, foros, visitas, ceremonias, etc.)	Interno externo y	Diferentes actos organizados por el Centro con el objetivo de contribuir a la formación académica y profesional del alumnado y del profesorado. Planificación por la Dirección de Relaciones Externas, empleabilidad y emprendimiento y Direcciones Académicas de las titulaciones. Varios cada curso académico.	Delimitado según el acto	Realización puntual.
Visitas institucionales y empresariales de	Interno externo y	Visitas a instituciones y organizaciones empresariales y	Delimitado según el acto	Realización puntual.

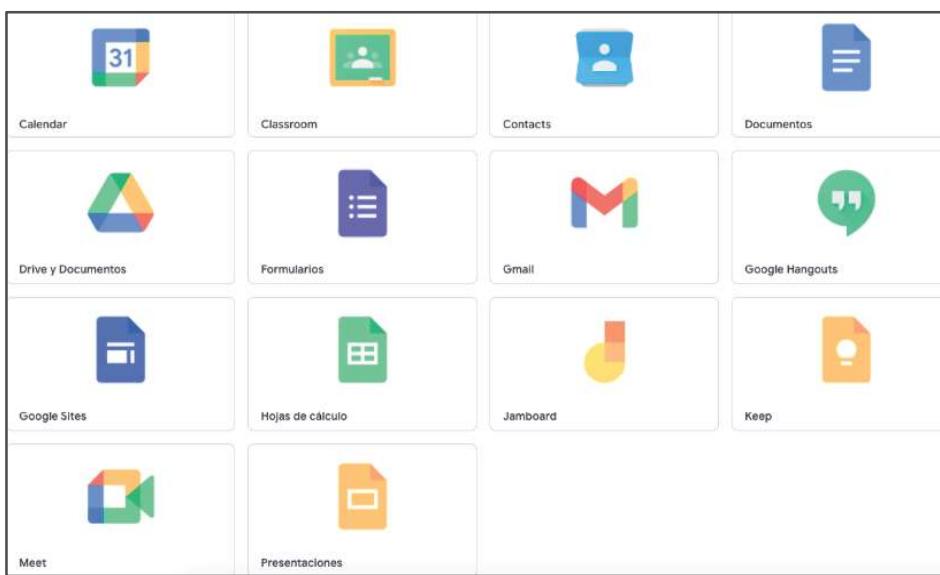
y a instituciones y organizaciones empresariales y profesionales afines a las titulaciones que se imparten en el Centro		profesionales afines a las titulaciones que se imparten en el Centro. Planificación por la Dirección de Relaciones Externas, empleabilidad y emprendimiento y Direcciones Académicas de las titulaciones. Varios cada curso académico.		
Encuestas de satisfacción	Interno externo y	Informes de satisfacción sobre la docencia y servicios del Centro. Difusión en Comisiones de Calidad de Centro y Titulaciones; Junta/s de Unidad Docente, Consejo de Gobierno y Jornada anual de Calidad. Informes publicados en web anualmente. Resultados globales en la Memoria del Centro por curso académico publicada en web anualmente.	PDI, PTGAS, estudiantado, egresados, empleadores y sociedad en general.	Realización y difusión por cada curso académico.
Formularios	Interno Externo y	Formularios online para la petición de información a través de la web, solicitud de participación en procesos selectivos, remisión de IRSF.	Potenciales estudiantes; estudiantes, PDI, PTGAS; candidatos a puestos de trabajo.	Uso continuo y según actividad a comunicar.
Folletos informativos	Exterior	Folletos y dípticos informativos sobre los planes de estudio y servicios a disposición del estudiantado.	Estudiantado	Uso continuo.
Tablones de anuncios	Interno	Disposición de tablones informativos distribuidos por los diferentes espacios con los que cuenta CU San Isidoro	PDI, PTGAS y estudiantado.	Realización puntual. Utilización mientras dure el aviso, actuación o evento informado.

Campus virtual Google Workspace*	Interno	Plataforma virtual para información de actividades académicas a los alumnos/as, y para recabar su satisfacción con el Centro y personal. Utilización para la comunicación interna en el Centro. Se enmarcan aquí apps digitales como Drive, Classroom, Docs, Calendar y meet.	PDI, PTGAS y estudiantado	Uso continuo.
Reuniones presenciales de órganos de gobierno del Centro.	Interno	Reuniones de Órganos colegiados del Centro.	Órganos de gobierno, representación PDI, PTGAS, estudiantado, representantes de la Universidad.	Periodicidad conforme al Reglamento de Régimen Interno del Centro. (Junta/s de Unidad Docente, Consejo de Gobierno) Comisiones de Estudios de Grado, dos por curso académico.
Reuniones académicas	Interno	Reuniones de Delegados y reuniones de programación, seguimiento y evaluación del profesorado. Se da cuenta de resultados en Junta/s de Unidad Docente y Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad de las titulaciones.	PDI y estudiantado del Centro.	Periódicas durante el curso académico. Al menos dos de programación, dos de seguimiento, dos de delegados y dos de evaluación (una por semestre).
Reuniones calidad Jornadas Calidad	Interno/externo	Reuniones de la Comisión de Aseguramiento Interno de calidad del Centro y de las Comisiones de Aseguramiento Interno de calidad de las titulaciones del Centro. Las actas se publican en abierto en la web del Centro.	Equipo de Dirección del Centro, PDI, PTGAS, egresados, empleadores. Sociedad en general.	Al menos dos CAICC y dos CAICT cada curso académico. Al menos una Jornada de calidad por curso académico.

		Jornada/s de Calidad, de divulgación e información.		
Jornadas de Puertas Abiertas y ferias.	Externo	Captación de estudiantado, mediante charlas, talleres y entrega de material promocional.	Centros de Bachillerato y de Formación Profesional. Alumnado potencial. Familias.	Planificación por la Dirección de Relaciones externas, empleabilidad y emprendimiento, para cada curso académico.
Programa de Bienvenida en los estudios, de acompañamiento y Programa de acercamiento al Centro Universitario San Isidoro.	Interna	Recibimiento de nuevo alumnado e información al mismo sobre los servicios del Centro y los planteamientos académicos.	Estudiantado.	Primeras semanas cada curso académico.
Ceremonia de Graduación	Interna externa y	Evento anual de despedida a graduados. Elaboración de notas de prensa para su posterior publicación en medios de comunicación.	Egresados, familias, PDI, PTGAS, sociedad en general.	Junio/julio de cada curso académico.

(*) El campus virtual Google Workspace se ha convertido en una herramienta interna imprescindible para el Centro Universitario San Isidoro para establecer las relaciones entre el PDI, el personal no docente y el estudiantado (Figura 1):

Figura 1. Aplicaciones empleadas en el campus virtual (Google Workspace)



6. Relación con el Plan Estratégico del Centro y Política de Calidad y Objetivos de Calidad.

El Plan estratégico del Centro universitario san Isidoro 2023-2026, contempla como objetivo estratégico 9: Mejorar la comunicación, relaciones externas y la visibilidad del Centro, reforzando su imagen de marca, para cuyo desarrollo describe determinadas acciones. Por su parte, la directriz 2 de la Política de Calidad del Centro, se refiere a la transparencia en la información pública relevante para los grupos de interés y mecanismos de rendición de cuentas a los mismos, siguiendo determinados objetivos relacionados:

2.1.- Hacer de la memoria del Centro un documento óptimo de rendición de cuentas, incluyendo en la misma anualmente los principales resultados derivados del seguimiento de la calidad.

2.2.- Garantizar una comunicación fluida y eficaz interna y externa en el Centro, concretando mecanismos de comunicación con los distintos grupos de interés en el Plan de Comunicación.

El Centro cuenta además con el Procedimiento de Calidad PC-14 sobre Información Pública.

7. Medición de la eficacia del Plan de Comunicación.

Para la medición de la eficacia del Plan además de realizarse un análisis cualitativo, se consideran los siguientes indicadores del sistema de calidad:

OE01-IN01: Nivel de satisfacción del estudiantado participante en las Jornadas de Puertas abiertas.

OC2.3-IN01/OE09-IN02: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de usuarios sobre la accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.

OC2.3-IN01/OE09-IN03: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de usuarios sobre la utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.

OC2.2-IN02/OE09-IN04: Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.

OC6.2-IN02/ OE03-IN06: Número de empresas o profesionales afines a cada una de las titulaciones del Centro, que participan en las jornadas de orientación profesional.

OC1.1-IN01: Grado de conocimiento de la Política de Calidad por parte de los encuestados de los diferentes grupos de interés.

OC5.3-IN01: Porcentaje de títulos que celebran, al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas, por cada semestre.

OC10.1-IN01: Publicación en la web en lugar accesible de normas de convivencia y estatuto del estudiante

OC11.1-IN01: Publicación en la web en lugar accesible del Protocolo de acoso.

OC13.1-IN01 Número de publicaciones en redes sociales incentivando la accesibilidad, ahorro energético, transporte público, y/o transporte sostenible.

PC06-CSI-CT-IN01: Días de antelación a la fecha de comienzo del periodo de matriculación con los que se publican los horarios de los títulos.

PC06-CSI-CT-IN02: Días de antelación a la fecha de comienzo del periodo de matriculación con los que se publican los calendarios de exámenes de los títulos.

PC06-CSI-CT-IN03: Porcentaje de asignaturas del título con las Guías Docentes publicadas antes del comienzo de la matrícula.

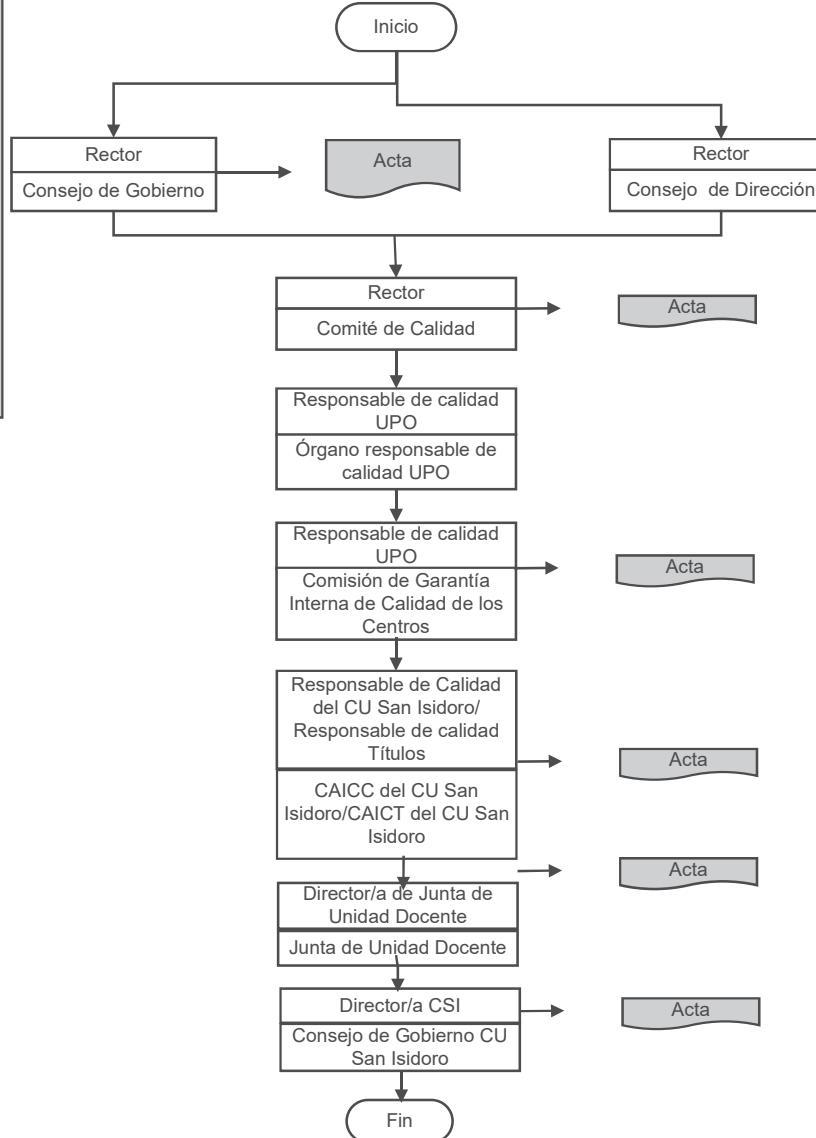
Así mismo se valora la satisfacción de los distintos grupos de interés con la gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a través del buzón IRSF del Centro

8.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.
 *Plan Estratégico del Centro Universitario San Isidoro.
 *Reglamentos del Consejo de Gobierno y Junta de Unidad Docente CSI.
 *Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del CSI.
 *Política de Calidad del Centro Universitario San Isidoro.

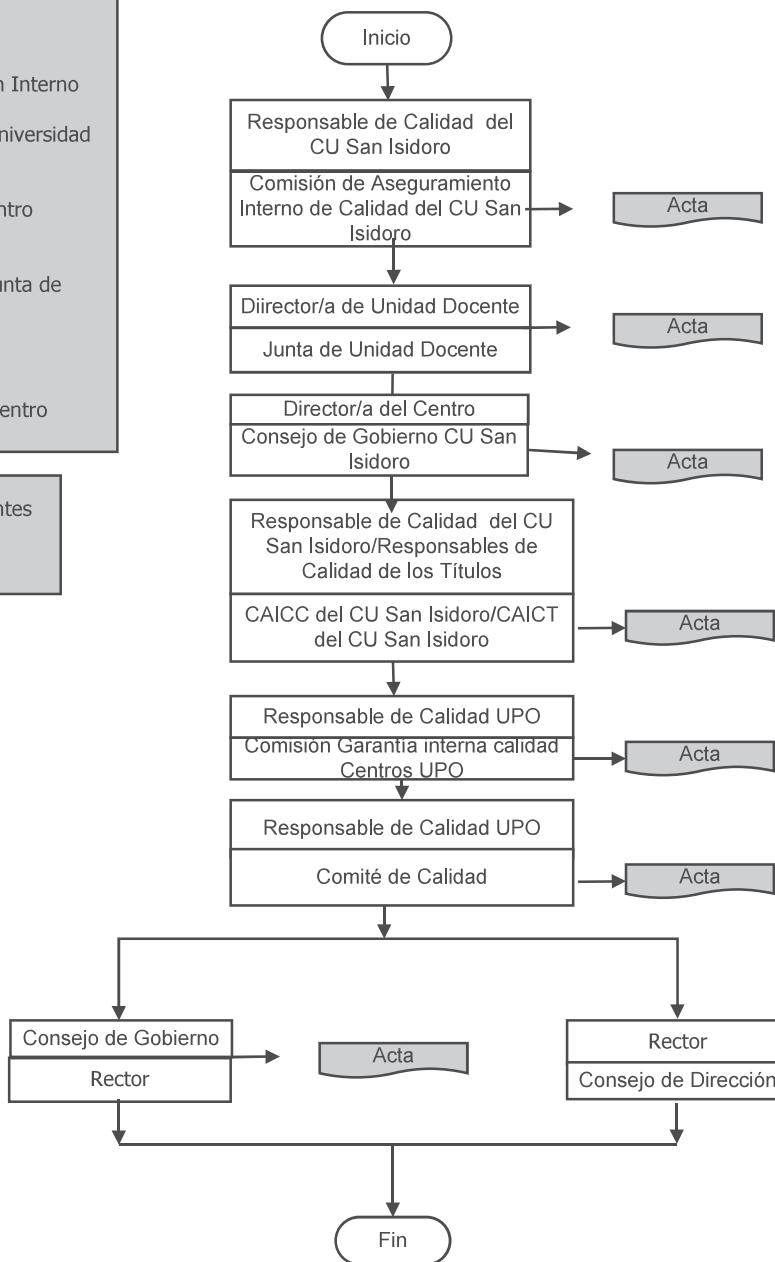
*Grupos de interés.
 Agentes internos.



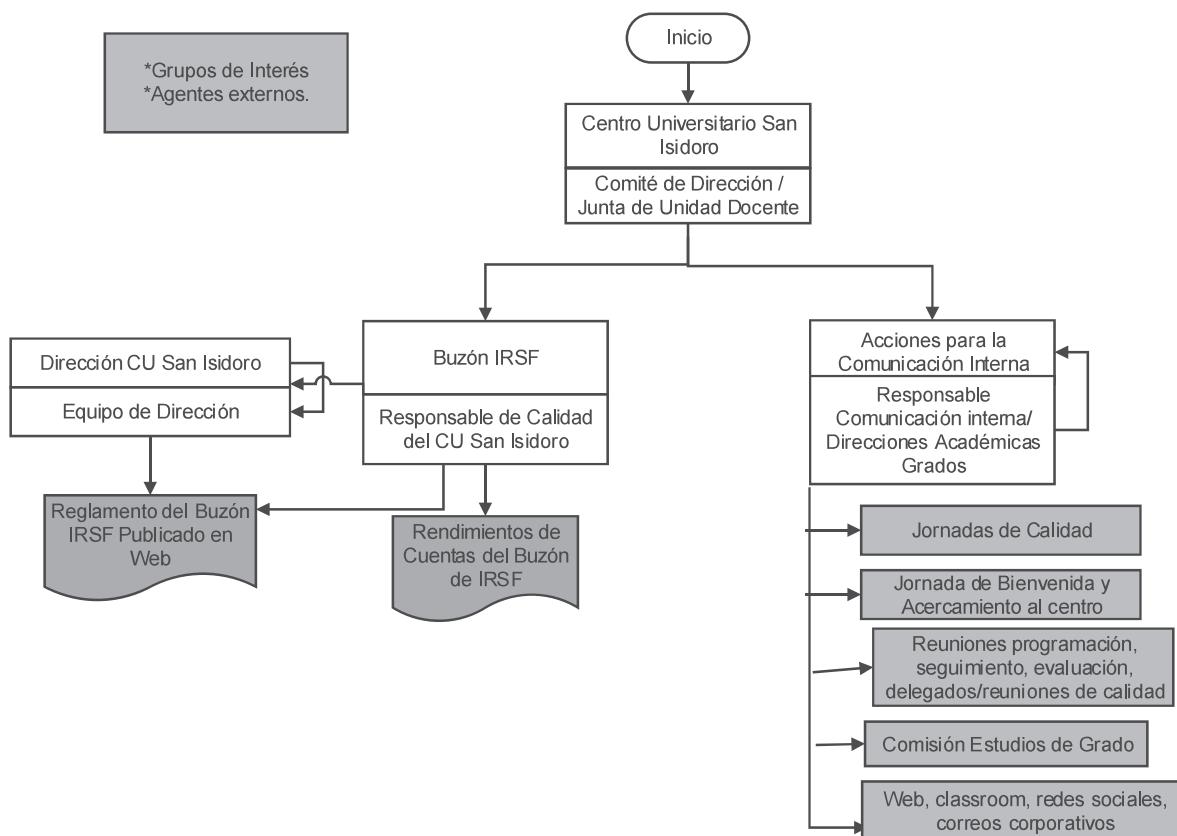
FLUJOGRAMA 2. COMUNICACIÓN INTERNA

*Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide.
 *Reglamento de Régimen Interno CSI
 *Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide.
 *Plan Estratégico del Centro Universitario San Isidoro.
 *Reglamentos del Consejo de Gobierno y Junta de Unidad Docente CSI.
 *Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del CSI.
 *Política de Calidad del Centro Universitario San Isidoro.

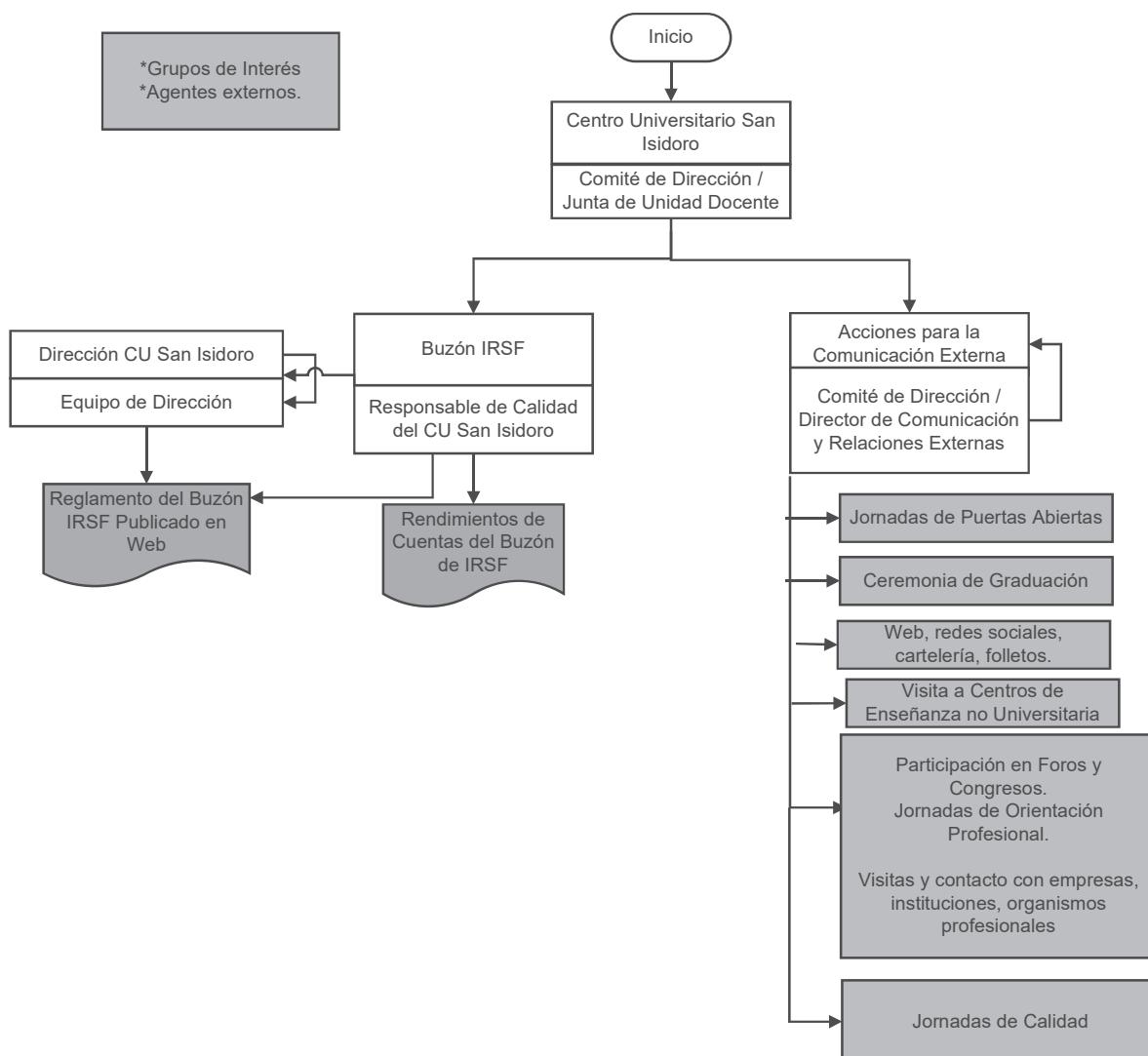
*Grupos de Interés. Agentes internos.



FLUJOGRAMA 3. COMUNICACIÓN INTERNA



FLUJOGRAMA 4. COMUNICACIÓN EXTERNA



CAMACHO
PEREIRA
CONSUELO -
28910487Q
Firmado digitalmente por
CAMACHO PEREIRA
CONSUELO -
28910487Q
Fecha: 2025.12.11
11:34:33 +01'00'