

Plan de Comunicación

Facultad de Ciencias Sociales

(2018-2020)

Universidad Pablo de Olavide
Sevilla, junio de 2018



UNIVERSIDAD
PABLO DE
OLAVIDE
SEVILLA



ÍNDICE

1. Presentación
2. Objeto
3. Ámbito de aplicación
4. Metodología del Plan
5. Documentación de referencia
6. Canales o Medios de Comunicación, mecanismos y receptores
7. Evaluación de resultados

Resumen de revisiones		
Número	Fecha	Motivo de la modificación
00	18/02/2008	Edición inicial.
01	15/01/2018	Revisión general del diagrama de flujo y de los procesos.
00	Curso 2017/2018	<p>Inclusión de la temporalidad del Plan.</p> <p>Acciones concretas a desarrollar para la difusión de la Política y Objetivos de Calidad y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro.</p> <p>Revisión de los objetivos del Plan de Comunicación.</p> <p>Inclusión de la Metodología del Plan.</p> <p>Identificar concretamente los canales y medios de comunicación.</p> <p>Inclusión de una tabla con los principales medios o canales receptores y principales mecanismos, tanto internos como externos.</p> <p>Inclusión de una tabla con la periodicidad de los principales mecanismos, resultados y evidencias.</p> <p>Inclusión de un apartado de evaluación de resultados.</p>

Elaborado por: D ^a María Teresa Terrón Caro Vicedecana de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Revisado por: D ^a Esther Atencia Gil Directora del Área de Calidad
Aprobado por: Rosa María Díaz Jiménez Decana de la Facultad de Ciencias Sociales	



1. PRESENTACIÓN

Con el objeto de dar cumplimiento al procedimiento de Información Pública del *Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales*, y para realizar la planificación, seguimiento y mejora de la comunicación tanto externa como interna en el marco de la calidad, la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla hace público este Plan de Comunicación.

El Plan pretende 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 su política y objetivos de calidad, como al rendimiento de cuentas a la sociedad civil del grado de cumplimiento alcanzado. Será también una herramienta imprescindible en la mejora del flujo de comunicación interna de la Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales desde el Equipo Directivo, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y sus Títulos y las Direcciones Académicas de los Títulos hacia el alumnado, PDI, PAS y agentes externos, así como del flujo de las propuestas de mejora desde los colectivos de PDI, PAS, estudiantes y agentes externos hacia el Equipo Directivo, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y sus Títulos, así como las Direcciones Académicas de los Grados.

Además de una fluida comunicación interna que garantice el cumplimiento de nuestros objetivos de calidad, la Facultad de Ciencias Sociales tiene como meta prioritaria en su política y objetivos de calidad la comunicación de su oferta académica y de la evolución y los resultados de las titulaciones que se imparten en su seno a la sociedad civil, representada ésta por aquellas entidades del mundo laboral más relacionadas con los ámbitos de cada una de sus titulaciones. En todo ello, el primer paso es determinar con precisión los grupos de interés tanto internos (PDI, PAS, estudiantes) como externos (entidades del mundo laboral, egresados y egresadas, emprendedores/as sociales, entidades de cooperación internacional, etc.) y fijar el procedimiento por el cual la información llega desde el Equipo Directivo y la Comisión de Garantía Interna de Calidad a todos estos grupos de interés y que incluya los mecanismos para hacer llegar las sugerencias de mejora desde los agentes externos, estudiantes, PDI y PAS hacia los mismos. La filosofía de este plan de comunicación se sustenta en la transparencia, cercanía y normalización. La transparencia implica un equilibrio en la información (cantidad y calidad) que manejan todos los actores y público objetivo. La cercanía da cuenta del carácter horizontal de las interacciones en la Facultad y de la importancia que adquieren todas las personas que intervienen tanto receptores como emisores. Y la normalización tiene que ver con la cadencia y estabilidad de las acciones. No se pretende generar protagonismos sino que las acciones



de la Facultad sean vividas con absoluta normalidad, compartiendo liderazgos en los generadores de los mensajes, canales y receptores. Para satisfacer estas exigencias, detallamos en esta presentación los flujogramas correspondientes a los mecanismos de comunicación interna y externa en los distintos colectivos de la comunidad universitaria y de la sociedad.

2. OBJETO

En el desarrollo del Plan de Comunicación se organizan los distintos mecanismos de comunicación (actividades, estrategias...), tanto a niveles internos como externos, utilizados por la Facultad de Ciencias Sociales de forma planificada, identificando receptores, canales y soportes utilizados con el objeto de administrar, gestionar, difundir, regular, orientar y favorecer la comunicación e información producida en el ámbito de la Facultad de Ciencias Sociales.

Se considerarán canales o medios *internos* aquellos en los que tanto el emisor como el receptor están encuadrados dentro de la Administración del Campus de la Universidad Pablo de Olavide. Es decir, profesorado, alumnado, personal de administración y servicios, diferentes órganos o áreas de gestión de la Universidad (Vicerrectorados, Departamentos, Áreas de Conocimiento, Unidad de Centros, Fundación Universidad Sociedad de la Upo, etc.).

Mientras que se considerarán canales o medios *externos* aquellos en los que el emisor o el receptor son ajenos al Campus de la Universidad Pablo de Olavide. Nuestras acciones estarán destinadas principalmente a: potencial alumnado de centros escolares de bachillerato y FP; sociedad en general, centros de prácticas en el marco de las Ciencias Sociales, egresados/as del Centro, administraciones públicas y el entorno internacional.

Tanto a nivel interno como externo, desde la Facultad de Ciencias Sociales consideramos importante visibilizar en el presente Plan de Comunicación las distintas actividades desarrolladas para favorecer la Comunicación a nivel de relaciones públicas y marketing, referidas a la representación institucional, tales como: acompañamiento a docentes en eventos académicos, liderazgo de eventos académicos como ceremonias de egreso, realización de jornadas de captación o participación en asociaciones y conferencias de decanos y decanas a nivel autonómico y nacional.

2.1. Objetivo General

Indicar las bases de una comunicación y las líneas de actuación establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, para garantizar la publicación periódica de la información relativa al cumplimiento de las tareas que tiene



encomendadas y de los procesos relacionados con los programas formativos de los Grados de Educación Social, Sociología y Trabajo Social, de los dobles Grados en Educación Social y Trabajo Social, Sociología y Trabajo Social, teniendo presentes los objetivos de calidad determinados en el Manual de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales.

Este proceso de comunicación está abierto a la participación de toda la comunidad educativa y agentes externos, con la finalidad de generar transparencia, cercanía y normalización.

Objetivos específicos:

1. Generar conocimiento sobre los títulos y los servicios de la Facultad entre el público objetivo.
2. Conectar con nuestros agentes clave, para generar empatía y proximidad hacia la Facultad tanto a nivel interno como externo.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide y todos los procesos y tareas que tiene encomendadas.

4. METODOLOGÍA DEL PLAN

La metodología seguida para el diseño del presente Plan de Comunicación ha sido partir de las necesidades detectadas en los siguientes procesos:

- Plan de Comunicación diseñado en 2015.
- Plan de Mejora de la Facultad de Ciencias Sociales elaborado a partir de un proceso participativo en los Encuentros Académicos Anuales para la coordinación, calidad e innovación docente. (Accesible en <https://www.upo.es/cms2/export/sites/facultades/facultad-ciencias-sociales/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/descargas/estrategia/encuentro-academico-anual/Plan-de-Mejora-de-FCS-2015-2016-y-2016-2017.pdf>)
- Informes de Seguimiento de las titulaciones de la Facultad (2015/16 y 2016/17) y Planes de Acciones de Mejora de las titulaciones (2015/16 y 2016/17) (Accesibles en <https://www.upo.es/facultad-ciencias-sociales/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/gestion-de-la-calidad-de-los-titulos-de-grado/>)
- Informe de Auditoría Externa del SGIC de la Facultad de Ciencias Sociales del Programa AUDIT (2016); Plan de Acciones de Mejora del Centro para la Certificación AUDIT (2016) y Autoinformes de Seguimiento de la Certificación AUDIT del Centro (2017) (Accesibles en <https://www.upo.es/facultad-ciencias-sociales/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/gestion-de-la-calidad-de-la-facultad/programa-audit/>)
- Compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del Centro y sus Títulos (Accesibles en <https://www.upo.es/facultad-ciencias-sociales/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/politica-y-objetivos/carta-de-servicios-y-seguimientos/>)



Plan de Comunicación
Facultad de Ciencias Sociales

La propuesta actual del Plan de Comunicación ha sido estudiada para su aprobación en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y en Junta de Facultad de Ciencias Sociales.

5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ❖ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide.
- ❖ Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide.
- ❖ Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias Sociales.
- ❖ Documentación del SGIC de la Facultad de Ciencias Sociales.
- ❖ Reglamento de funcionamiento interno de la Facultad de Ciencias Sociales.
- ❖ Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales
- ❖ Contrato-Programa de la Facultad de Ciencias Sociales



6. CANALES O MEDIOS DE COMUNICACIÓN, MECANISMOS Y RECEPTORES

Tabla nº 1: Tipo de canales o medios, principales receptores/as y mecanismos desarrollados por la Facultad.

Tipo de soporte	Canal o medio	Tipo de canal o medio		Receptores/as	Desarrollo del mecanismo en la Facultad
		Interno	Externo		
Escrito	Información de carácter periódico (folletos, boletines, actas)	X	X	Profesorado, alumnado, PAS, centros de prácticas, Sociedad en general, egresados/as, administración pública.	<ul style="list-style-type: none"> - Boletín Informativo de la comunidad educativa (DICEFACS) - Actas de las Comisiones y Reuniones - Procedimientos sobre TFG y Prácticas Externas - Procedimientos sobre Calidad - Carta de Servicios - Informes de Seguidimientos de Carta de Servicios - Contrato-programa y Seguimiento Informes de Rendimiento, Éxito y Absentismo de los títulos - Publicación de Guías Docentes - Publicación de Horarios - Autoinformes de Seguimiento y Planes de Acciones de Mejora de los títulos - Oferta de líneas de TFG por Grado
	Campañas de sensibilización	X	X	Profesorado, alumnado, PAS, centros de prácticas, Sociedad en general, egresados/as, administración pública.	<ul style="list-style-type: none"> - Campaña de difusión sobre Política y Objetivos de Calidad "Comparte YA" - Campañas de motivación durante el periodo de cumplimentación de las encuestas de satisfacción - Campaña sobre el Día de la Sociología



Plan de Comunicación
Facultad de Ciencias Sociales

					<ul style="list-style-type: none"> - Campaña sobre el Día Internacional del Trabajo Social - Campaña sobre el Día Mundial de la Educación Social
Informes de resultados de estudios sobre la Facultad	X	X		Profesorado, alumnado, PAS, centros de prácticas, Sociedad en general, egresados/as, administración pública.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre infraestructuras para la docencia en la Facultad - Informe sobre grupos de trabajo con alumnado para analizar la idoneidad de contenidos en los dobles grados. - Informes sobre la valoración cualitativa en encuestas de satisfacción. - Informes del Perfil Sociodemográfico, Acceso, Movilidad y Vulnerabilidad. - Informes sobre el estado de la cuestión de las prácticas externas.
Cartelería	X	X		Profesorado, alumnado, PAS	<ul style="list-style-type: none"> - Impresión de Carteles para reforzar campañas: Campaña iComparte Yai; Ciclo de Conferencias.
Correo interno (valija)	X			Profesorado, PAS	<ul style="list-style-type: none"> - Envío de comunicados, escritos, certificados, invitaciones a participar en actos, agradecimientos por participar en actividades, documentación para la celebración de las comisiones de evaluación de los TFG.
Correo electrónico	X	X		Profesorado, alumnado, PAS, egresados/as, administración pública, centros de prácticas.	<ul style="list-style-type: none"> - Envío de comunicaciones, escritos, certificados, noticias, invitaciones a participar en actos,

Plan de Comunicación
Facultad de Ciencias Sociales

						agradecimientos, documentación para la celebración de las comisiones de evaluación de TFG, difusión de actividades.
	Correo ordinario	X	X		En función de necesidades	- Envío de escritos y cartas.
	Paneles informativos	X	X		Profesorado, alumnado, PAS.	- Tablón de anuncios
Oral	Mecanismos de coordinación para la toma de decisiones	X	X		Profesorado, alumnado, equipo de gestión	- Junta de Facultad. - Reuniones equipo de dirección. - Reuniones de coordinación docente por curso. - Comisión de Estudios. - Comisión Económica. - CGIC del Centro - CGIC de los Títulos - Reuniones de coordinación de TFG a nivel de Centro y Responsables de asignaturas de los títulos. - Reuniones de coordinación de Direcciones Académicas y Vicedecanatos de Calidad y Ordenación Académica. - Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.
	Jornadas o Encuentros Académicos	X	X		Profesorado, alumnado, PAS, centros de prácticas. Alumnado y tutores/as de movilidad de la facultad. Alumnado y entidades de intervención social en contextos internacionales	- Encuentros con tutores/as de los Centros de Prácticas - Jornadas Informativas sobre movilidad - Jornadas sobre la internacionalización de la intervención social - Reunión tutores/as prácticas

Plan de Comunicación
Facultad de Ciencias Sociales

				<ul style="list-style-type: none"> - Semana de Coordinación Docente Anual - Encuentro Académico Anual de Coordinación, Calidad e Innovación Docente.
				<ul style="list-style-type: none"> - Organización de Ciclos de Conferencias. - Participación en Conferencia de decanos/as de Educación, nacional y autonómica. - Participación en el Comité Institucional de la Asociación Andaluza de Sociología - Participación en la Conferencia de Decanos de Facultades de Ciencias Políticas y Sociología - Participación en la Conferencia de Decanos/as y Directores/as de centros de Trabajo Social, nacional y autonómica.
Ciclos de Conferencias con actores externos (colegios profesionales, asociaciones, congresos..)	X	X	Alumnado, profesorado, egresados/as, colegios profesionales.	
Jornadas de captación y bienvenida del alumnado de nuevo ingreso	X	X	Potencial alumnado de centros escolares de bachillerato y FP y alumnado de nuevo ingreso	<ul style="list-style-type: none"> - Visitas a centros de enseñanzas no universitarias - Viernes en la Upo - Jornadas de bienvenida
Foros y entrevistas grupales	X	X	Alumnado, profesorado, empleadores/as, egresados/as, dependiendo de la actividad planificada.	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos de trabajo con alumnado enmarcados en estudios realizados desde el decanato - Entrevistas a profesorado enmarcado en estudios realizados desde el decanato

Plan de Comunicación
Facultad de Ciencias Sociales

Interactivo	Buzón de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones	X	X	Alumnado, profesorado, PAS, empleadores/as, diferentes áreas u órganos de gestión de la Universidad, egresados/as, potencial alumnado, centros de prácticas, colegios profesionales, Sociedad en general, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y comunicación a través del Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones
	Herramienta para el Intercambio de Grandes archivos	X	X	Profesorado y PAS	<ul style="list-style-type: none"> - Envío de documentación para las comisiones de evaluación de los TFG - Envío de documentación de archivos pesados entre el profesorado y PAS.
	Herramienta de Trabajo Compartido	X	X	Alumnado, profesorado, PAS, empleadores/as, diferentes áreas u órganos de gestión de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Herramienta de Trabajo Compartido (BSCW) para la coordinación en las diferentes comisiones.
	Redes Sociales	X	X	Alumnado, profesorado, PAS, empleadores/as, diferentes áreas u órganos de gestión de la Universidad, egresados/as, potencial alumnado, centros de prácticas, colegios profesionales, Sociedad en general, entorno internacional, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Dinamizador de redes sociales - Facebook - Twitter - Instagram
	Teléfono	X	X	Alumnado, profesorado, PAS, empleadores/as, diferentes áreas u órganos de gestión de la Universidad, egresados/as, potencial alumnado, centros de prácticas, colegios profesionales, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención telefónica
	Páginas web	X	X	Alumnado, profesorado, PAS, empleadores/as, diferentes áreas u órganos de gestión de la Universidad, egresados/as, potenciales futuros empleadores/as, colegios	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de nueva Web de la Facultad. - Actualización permanente de la Web. - Web de la Universidad.

Plan de Comunicación
Facultad de Ciencias Sociales

						profesionales, Sociedad en general, auditors/as externos, administraciones públicas, entorno internacional, etc.	Alumnado, profesorado, PAS, empleadores/as, diferentes áreas u órganos de gestión de la Universidad, egresados/as, potencial alumnado, centros de prácticas, futuros empleadores/as, colegios profesionales, Sociedad en general, auditors/as externos, administraciones públicas, entorno internacional, etc.		- Vídeos promocionales de los títulos de la facultad - Vídeos didácticos en materia de género e igualdad - Mapa interactivo
	Edición de vídeos y mapa interactivo		X		X				

Tabla nº 2: Principales mecanismos de comunicación utilizados por la FCS: periodicidad, actor responsable, resultados y evidencias

RECURSO	PERIODICIDAD MINIMA	RESPONSABLE	RESULTADO	EVIDENCIA
Junta de Facultad	Trimestral	Decano/o	Actas	Web de la FCS
Boletín Informativo de la comunidad educativa (DICEFACS)	Cuatrimestral	Decano/a. Dirección del Comité Editorial	Nº editado	Web de la FCS
Procedimiento de Prácticas Externas	Anual	Vicedecanato de Prácticas	Procedimiento	Web de la FCS
Procedimientos de TFG	Anual	Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Procedimiento	Web de la FCS
Carta de Servicios y Seguimientos	Anual	Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Informe de Seguimiento	Web de la FCS
Contrato-Programa	Bianual	Decano/a	Contrato-Programa Firmado	Web de la FCS
Informes de Rendimiento, Éxito y Absentismo de los títulos	Anual	Vicedecanato de Ordenación Académica	Informe por Grado	Web de la FCS
Guías docentes generales	Anual	Vicedecanato de Ordenación Académica	Guías docentes	Web de la FCS
Autoinformes de Seguimiento y Planes de Acciones de Mejora de los títulos	Anual	Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Informes de Seguimiento y PAM	Web de la FCS
Oferta de líneas de TFG por Grado	Anual	Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Listado de oferta por titulación	Web de la FCS
Campaña de difusión sobre Política y Objetivos de Calidad	Anual	Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Campaña iComparte YA! Correo electrónico de difusión enviado Publicidad de la Campaña en BICEFACS	Web de la FCS Copia en pdf del Modelo de correo enviado Web de la FCS
E-mail de motivación para participar en encuestas de satisfacción	Anual	Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Correo electrónico de difusión enviado	Copia en pdf del Modelo de correo enviado
Informes del Perfil Sociodemográfico, Acceso, Movilidad y Vulnerabilidad	Anual	Vicedecanato de Ordenación Académica Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Informe publicado	Web de la FCS



Plan de Comunicación
Facultad de Ciencias Sociales

Reuniones de la Comisión de Estudios	2 sesiones ordinarias anuales	Decana/o	Actas	Secretaría de la Facultad
Reuniones de la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro	2 sesiones ordinarias anuales	Decana/o	Actas	Web de la FCS
Encuentro Académico Anual de Coordinación, Calidad e Innovación Docente	Anual	Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Programa Académico	Web de la FCS
Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones	Permanente	Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Análisis de las IRSF en Autoinformes de Seguimiento de los títulos	Web de la FCS
Semana de la Coordinación Docente	Anual	Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente	Programa Académico	Web de la FCS
Reuniones de coordinación docente por cursos	Semestral	Direcciones Académicas	Actas	Web de la FCS
Jornadas Informativas sobre movilidad	Anual	Vicedecanato de Relaciones Internacionales, Movilidad y Empleabilidad	Correo electrónico de difusión enviado	Copia en pdf del Modelo de correo enviado
Reunión tutores/as de movilidad	En función de necesidades (trasladar nueva información, procedimientos...)	Vicedecanato de Relaciones Internacionales, Movilidad y Empleabilidad	Correo electrónico de difusión enviado	Copia en pdf del Modelo de correo enviado
Encuentros con tutores/as de los Centros de Prácticas	Anual	Vicedecanato de Prácticas	Programa Académico	Web de la FCS
Ciclos de Conferencias, Mesas redondas..	Anual	Equipo decanal y direcciones académicas	Carteles Correo electrónico de difusión enviado	Web de la FCS Copia en pdf del Modelo de correo enviado
Viernes en la Upo	Anual, Programación calendarizada por la universidad	A nivel de Centro: Equipo de Decanal	Representación del Centro en los Viernes en la Upo	Memoria académica del Centro



Plan de Comunicación
Facultad de Ciencias Sociales

Herramienta de Trabajo Compartido (BSCW) para la coordinación en las diferentes comisiones.	Permanente	Responsables de las Comisiones de la Facultad	Documentación publicada en BSCW	BSCW de la Junta de Facultad, CGIC de Centro, Comisión de Estudios
Página web de la Facultad	Permanente	Equipo Decanal	Web actualizada	Web de la FCS
Ceremonia de egresados o egresadas	Anual	Decano/a	Celebración de actos	Copia en pdf del Modelo de correo enviado

7. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Se revisará, a la finalización de cada año, el cumplimiento de las evidencias referidas a la publicación de los resultados de aquellos mecanismos que han sido definidos en la tabla nº 2 del presente documento. En aquellos casos en los que no se cumplan, se definirá un Plan de Mejoras para la subsanación de las desviaciones destacadas.

