




**1.- INTRODUCCIÓN**

Con el objetivo de dar cumplimiento al procedimiento de Publicación de Información sobre Titulaciones y Rendición de Cuentas del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, la Facultad Padre Ossó elabora este Plan de Comunicación para garantizar la publicación sistemática de toda la información relevante, actualizada, objetiva, fácilmente localizable y accesible de las titulaciones que se imparten en el Centro. Representa por ello, un pilar básico de la Política de Calidad del Centro y se desarrolla desde los principios de transparencia, máxima participación y rendición de cuentas.

Su finalidad es constituir el marco estratégico de comunicación con todos los grupos de interés implicados, tanto internos (PDI, PAS, estudiantes) como externos (entidades del mundo laboral, egresados) posibilitando el acceso a toda la información que sea pertinente a sus necesidades y expectativas, ya sea de carácter académico, investigador, institucional, de gestión, etc.

La Facultad Padre Ossó dispone de un departamento de Comunicación y Prensa que coordina toda la información que se genera para su difusión tanto interna como externa y desarrolla acciones de comunicación de naturaleza corporativa en diversos medios y formatos. Asimismo, gestiona las relaciones con los medios de comunicación, la organización de eventos, la participación en ferias y campañas publicitarias. A través del envío de notas de prensa y el lanzamiento de convocatorias, en el último año se han logrado un total de 70 impactos en medios de comunicación, siendo estos en radio, prensa, televisión y medios web.

La participación de los grupos de interés en la publicación de la información está garantizada a través de los distintos órganos de representación, órganos de coordinación, departamentos y servicios y de la posibilidad por parte de cualquier individuo de comunicar una incidencia/queja o sugerencia.

Elaboración	Revisión	Aprobación
 Vicedecana Calidad	 Comisión de Calidad	 FACULTAD PADRE OSSÓ Universidad de Oviedo Junta Facultad * OVIEDO *

	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN FACULTAD PADRE OSSÓ</b>	<b>R-SGIC-PO-04-v01 2 de 16</b>
---	---	-------------------------------------

## 2.- CANALES DE COMUNICACIÓN DEL PLAN

1. **Página web de la Facultad:** representa la principal fuente de información, publicación y consulta para todos los grupos de interés sobre los estudios, procesos y servicios del Centro.

Entre otros, podemos encontrar los siguientes contenidos:

▪ **Información general:**

- Información institucional.
- Organización y directorio de la Facultad.
- Horarios generales.
- Formulario de contacto.
- Formulario de incidencias, quejas y sugerencias.
- Visita virtual 360°.
- Visita puertas abiertas.
- Ofertas empleo.
- Noticias.

▪ **Información académica:**

- Calendario académico.
- Horario de atención alumnos por parte del profesorado.
- Plan de Acción Tutorial.
- Relaciones Internacionales y de Movilidad.
- Campus Virtual.
- Programa Docencia Plus.
- Titulaciones: Plan de estudio, horario de clases, calendario exámenes, información TFG, Guías docentes, Memorias de Verificación.

▪ **Información económica.**

▪ **Secretaría: Información administrativa**

- Procesos administrativos.
- Impresos.
- Matrícula.

▪ **Biblioteca**

▪ **Departamento de Comunicación y Prensa.**

▪ **Departamento de Formación Permanente.**

▪ **Eventos y Proyectos.**

▪ **Alumni:** dirigido a la Comunidad de Egresados.

	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN FACULTAD PADRE OSSÓ</b>	<b>R-SGIC-PO-04-v01 3 de 16</b>
---	---	-------------------------------------

▪ **Calidad:** que incluye la documentación del Sistema de Garantía Interno de Calidad, la Política y Objetivos de Calidad del centro, así como el Plan de Comunicación, el funcionamiento y composición de la Comisión de Calidad, carta de servicios y el buzón de sugerencias. Todos los contenidos y resultados de calidad referidos tanto a las Memorias de Verificación de los Grados, a los Informes de Seguimiento anuales de los títulos, así como a los procesos institucionales de acreditación se encuentran en la pestaña de calidad de las titulaciones que está vinculada a la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Oviedo.

A través de la página web de la Facultad Padre Ossó puede además accederse al formulario de incidencias, quejas y sugerencias, a las redes sociales, solicitar información a los diferentes servicios y departamentos de la Facultad mediante el formulario de contacto y acceder a las áreas privadas destinadas al alumnado (campus virtual) y PDI.

2. **Boletín de la Facultad:** la Facultad cuenta con dos boletines informativos oficiales, ambos de edición trimestral:

- ✓ *Comunica-Ossó*, dirigido al PDI y al PAS; a través del que se informa de los próximos eventos y actividades de la facultad, noticias que pudieran ser de interés para los trabajadores y las apariciones en medios de comunicación de la Facultad Padre Ossó.
- ✓ *NEWS*, dirigido al alumnado y que cuenta con los mismos apartados.

Además, se utiliza la plataforma *Sendinblue* que, con más de 11.000 contactos en su base de datos, se utiliza para comunicarse con los distintos grupos de interés externos (antiguos alumnos, estudiantes, centros interesados en sus actividades, etc.).

3. **Redes sociales:** la Facultad cuenta con página oficial corporativa en Instagram (1.659 seguidores), Facebook (2.446 seguidores), y LinkedIn (1037 seguidores) y YouTube (113 suscriptores). El contenido publicado en cada red social es cuidadosamente seleccionado diariamente por los profesionales que forman el departamento de Comunicación y Prensa.

4. **Guía básica para el profesorado:** cualquier persona que ingresa a una Institución nueva necesita saber a dónde se ha incorporado. Para ello se diseña este material que aporta información sobre la historia del centro, sus normas internas, organigrama, integrantes, etc. Esta guía se revisa y actualiza anualmente al inicio de cada curso académico.

5. **Correos electrónicos generales /específicos, videoconferencias** para la comunicación directa con los distintos grupos de interés tanto internos como externos.

6. **Tablones de anuncios:** donde se publican todo tipo de información relevante de carácter oficial que se organiza por títulos y/o por actividades y servicios.

	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN FACULTAD PADRE OSSÓ</b>	<b>R-SGIC-PO-04-v01</b>  <b>4 de 16</b>
---	---	---

7. **Tótems / pantallas informativas:** a través de esta plataforma se comunican los próximos eventos organizados por la Facultad o aquellos en los que esta tendrá presencia y que pudieran ser de interés tanto para el alumnado como para el profesorado.
8. **Diario de la Universidad de Oviedo (DUO)** que se recibe diariamente a través del correo electrónico y que recoge toda la información que pueda resultar de interés general para toda la comunidad universitaria.
9. **Medios de Comunicación (prensa, radio, televisión.):** desde la Facultad se envían notas de prensa a los diferentes medios de comunicación de ámbito regional para la difusión de actividades y eventos que tienen lugar en la misma.
10. **Buzón de Incidencias, Quejas y Sugerencias** que permite a todos los integrantes de la comunidad universitaria manifestar e informar a los diferentes grupos de interés sobre incidencias, inquietudes y expectativas.

		<b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b> <b>FACULTAD PADRE OSSÓ</b>	<b>R-SGIC-UO-04-v01</b>
			<b>5 de 16</b>

### 3.- MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD PADRE OSSÓ

Canal de Comunicación	Origen información	Responsable contenidos (selección de la información /autorización para publicación)	Responsable Publicación (web, boletín, redes sociales... ) o envío (correos, llamadas...)	Destinatario
Página web Facultad	Equipo Decanal Gerencia Secretaría Coordinación Grados PDI, PAS, Biblioteca Formación Permanente	Equipo Decanal Gerencia Departamento Comunicación y Prensa Eventos y Proyectos Unidad Administrativa Formación Permanente	Departamento Comunicación y Prensa  Departamento de Informática	PDI PAS Estudiantes Egresados Empleadores Comunidad Universitaria Sociedad en General
	Departamento Comunicación y Prensa Departamento de Pastoral y Voluntariado Eventos y Proyectos Agentes externos	Departamento Comunicación y Prensa	Departamento Comunicación y Prensa	PDI, PAS Estudiantes
Boletín de la Facultad	Equipo Decanal, Departamentos, PDI, PAS, Biblioteca Formación Permanente Departamento Comunicación y Prensa Eventos y Proyectos Agentes externos	Departamento Comunicación y Prensa	Departamento Comunicación y Prensa	PDI, PAS Estudiantes
Tablón de anuncios	Equipo Decanal Coordinación Grados Secretaría Biblioteca Departamento Comunicación y Prensa	Equipo Decanal Secretaría Coordinación Grados Biblioteca	Equipo Decanal Secretaría Coordinación Grados Biblioteca	PDI PAS Estudiantes Egresados Empleadores

Unidireccionales

### 3.- MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD PADRE OSSÓ

	Eventos y Proyectos Formación Permanente	Departamento Comunicación y Prensa Eventos y Proyectos Formación Permanente	Departamento Comunicación y Prensa Eventos y Proyectos Formación Permanente	Comunidad Universitaria Sociedad en General
<b>Pantallas informativas</b>	Equipo Decanal Gerencia Coordinación Grados PDI, PAS, Biblioteca Departamento Comunicación y Prensa Eventos y Proyectos Agentes externos	Departamento Comunicación y Prensa	Departamento Comunicación y Prensa Departamento de Informática	PDI PAS Estudiantes
<b>DUO</b>	Equipo Decanal	Equipo Decanal	Rectorado/Vicerrectorados (Oficina de Comunicación de la Universidad de Oviedo)	PDI PAS Estudiantes Empleadores Comunidad Universitaria Agentes externos Sociedad en General
<b>Guía Básica para el Profesorado</b>	Equipo Decanal Gerencia Secretaría	Departamento Comunicación y Prensa	Departamento Comunicación y Prensa	PDI
<b>Medios de Comunicación</b>	Equipo Decanal Formación Permanente Departamento de Pastoral y Voluntariado Eventos y Proyectos	Departamento Comunicación y Prensa	Departamento Comunicación y Prensa	Sociedad en General
<b>Redes Sociales</b>	Equipo Decanal Coordinación Grados Estudiantes	Departamento Comunicación y Prensa	Departamento Comunicación y Prensa	PDI PAS Estudiantes Egresados

		<b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b> <b>FACULTAD PADRE OSSÓ</b>	<b>R-SGIC-UO-04-v01</b>
			<b>7 de 16</b>

### 3.- MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD PADRE OSSÓ

	Departamento de Comunicación y Prensa Eventos y Proyectos	Departamento de Informática	Departamento de Informática	Empleadores Comunidad Universitaria Sociedad en General
<b>Correo electrónico</b>		Equipo Decanal Gerencia Secretaría Coordinación Grados PDI, PAS, Estudiantes Biblioteca Formación Permanente Departamento Comunicación y Prensa Departamento de Pastoral y Voluntariado Eventos y Proyectos Agentes externos		
<b>Teléfono</b>		Equipo Decanal Gerencia Secretaría Coordinación Grados PDI, PAS, Estudiantes Biblioteca Formación Permanente Departamento Comunicación y Prensa Departamento de Pastoral y Voluntariado Eventos y Proyectos Agentes externos		



#### 4.- MECANISMOS PARA REVISAR EL PLAN DE COMUNICACIÓN

El proceso de definición, aprobación, seguimiento y revisión del Plan de Comunicación de la Facultad Padre Ossó se realiza alineado con la definición, aprobación, seguimiento y revisión de la Política y Objetivos de Calidad del Centro.

El Plan de Comunicación se define por el equipo Decanal del Centro en colaboración con la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Oviedo, revisado por la Comisión de Calidad y aprobado por Junta de Facultad.

Su seguimiento se efectúa a través de las reuniones trimestrales del equipo decanal donde también se revisa la Política y Objetivos de Calidad del Centro. De forma adicional, se revisa anualmente y si procede, se modifica o define un nuevo Plan de Comunicación.

Mecanismos de seguimiento/revisión del Plan de Comunicación	Responsable	Periodicidad
Reunión de seguimiento del Plan de Comunicación <b>Acciones:</b> valorar el alcance y cumplimiento de los objetivos propuestos.	Equipo decanal	Trimestral
Reunión de revisión del Plan de Comunicación <b>Acciones:</b> revisar y modificar, en su caso el Plan de Comunicación; informar de los cambios a la Comisión Calidad.	Equipo decanal	Anual
Reunión de la Comisión de Calidad para revisar cambios del Plan de Comunicación. <b>Acciones:</b> revisar y aprobar los cambios del Plan de Comunicación.	Comisión Calidad	Anual
Reunión de la Junta de Facultad para aprobar los cambios del Plan de Comunicación. <b>Acciones:</b> aprobar los cambios del Plan de Comunicación.	Junta Facultad	Anual

#### 5.- SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

El seguimiento del Plan de Comunicación se realiza a través de la definición y despliegue de una serie de indicadores que nos permitan valorar y analizar la eficacia del mismo, así como las posibles propuestas de mejora.



	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN FACULTAD PADRE OSSÓ</b>	<b>R-SGIC-UO-04-v01</b> <b>9 de 16</b>
---	---	---

Estos indicadores se establecen tomando como referencia, tanto los canales de comunicación recogidos en el plan, como los objetivos generales planteados para el cumplimiento de la Política de Calidad del centro.

En este sentido, los indicadores de seguimiento, análisis y mejora definidos para este plan de comunicación son los siguientes:

- Mantener la visibilidad de la Facultad en medios de comunicación.
  - IND-SGIC-PO-COM-01: Número de convocatorias, notas de prensa y ruedasde prensa realizadas.
  - IND-SGIC-PO-COM-02: Número de impactos en televisión, radio, prensa y páginas web de referencia.
- Publicar noticias en la página web de forma periódica.
  - IND-SGIC-PO-COM-03: Número de noticias publicadas en la web institucional y número de usuarios y sesiones mensuales en la página web.
- Incrementar nuestra presencia en redes sociales.
  - IND-SGIC-PO-COM-04: Seguimiento total en redes sociales.
- Mantener el envío de boletines de noticias.
  - IND-SGIC-PO-COM-05: Número y % de lectores y *clickers* de los boletines de noticias enviados.
- Crear campañas de publicidad y marketing.
  - IND-SGIC-PO-COM-06: Número de campañas realizadas anualmente.
- Promover actividades de difusión de los cuatro grados universitarios utilizando medios presenciales y medios online: Jornadas de Orientación Universitaria, Jornadas de Puertas Abiertas, Feria Internacional de Muestras de Asturias, Día Mundial de la Terapia Ocupacional, Día Internacional de la Educación Social, visitas a centros escolares, etc.
  - IND-SGIC-PO-COM-07: Alcance de las actividades de difusión de grados.
- Continuar realizando visitas personalizadas a la Facultad durante todo el año.
  - IND-SGIC-PO-COM-08: Número de visitas realizadas.
- Potenciar la visibilidad de la plataforma web de #Alumni.
  - IND-SGIC-PO-COM-09: Número de vistas en la página, % del total y número de contactos telemáticos vía email.
- Potenciar el uso del formulario online establecido para incidencias, quejas y sugerencias por parte tanto del alumnado como del PDI y del PAS.

	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN FACULTAD PADRE OSSÓ</b>	<b>R-SGIC-UO-04-v01</b>  <b>10 de 16</b>
---	---	--

- IND-SGIC-PO-INF-01: Número de incidencias, quejas y sugerencias gestionadas a través de este formulario (ThereFore).

## **6.- COMUNICACIONES DE LA UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD (UTCaI)**

- Modificaciones en la documentación del SGIC (al presidente de la Comisión de Calidad de la Facultad Padre Ossó).
- Envío de documentación e informes del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) (al presidente de la Comisión de Calidad de la Facultad Padre Ossó)
- Respuesta a las solicitudes puntuales de documentación e informes (a cualquier miembro de las Comisiones de Calidad).
- Revisión de la información de Calidad publicada en la página web de los Centros (al presidente de la Comisión de Calidad de la Facultad Padre Ossó).
- Renovación de la composición de la Comisión de Calidad (al presidente de la Comisión de Calidad de la Facultad Padre Ossó).

## **7.- COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD**

- Cambios en la composición de la Comisión de Calidad (a la UTCaI).
- Orden del día de las reuniones (a los miembros de las Comisiones de Calidad).
- Formularios de revisión de las guías docentes de las asignaturas (a los docentes).
- Informe anual de seguimiento del título (a la Junta de Facultad).
- Informe anual de seguimiento del centro (a la Junta de Facultad).
- Cualquier otro análisis no recogido en los informes de seguimiento (al equipo decanal).



**PLAN DE COMUNICACIÓN  
FACULTAD PADRE OSSÓ**

R-SGIC-UO-04-V01

11 de 16

**8- MATRIZ DE COMUNICACIÓN**

PROCESO	CONTENIDO	RESPONSABLE	RECEPTOR	PERIODO	CANALES
<b>PR-SGIC-UO-01</b>	<p>Política Objetivos Plan de comunicación</p>	<p>Equipo Decanal Departamento Comunicación y Prensa</p>	<p>Departamentos PDI / PAS Estudiantes Egresados Empleadores Comunidad Universitaria Sociedad en General</p>	<p>Según calendario de reuniones</p>	<p>Página web Facultad Tablón anuncios /Tótem Boletines informativos Reuniones celebradas Actas de reunión</p>
<b>PR-SGIC-UO-02</b>	<p>- Oferta formativa. -Objetivos de los títulos, Plan de estudios y Guías docentes. -Políticas de acceso y admisión / orientación del estudiante. -Metodologías de enseñanza- aprendizaje y sistemas de evaluación -Información general sobre la Facultad. -Informe perfil de ingreso.</p>	<p>-Decanato -Vicedecanato de calidad -Vicerrectorado con competencias en estudiantes -Vicedecanato de ordenación académica y estudiantes -Departamento Comunicación y Prensa</p>	<p>-Estudiantes -Estudiantes de nuevo ingreso -Agentes externos -Sociedad en general</p>	<p>-Según calendario de actividades programadas -Al inicio de curso</p>	<p>-Página web uniovi -Página web Facultad -Redes sociales Jornadas de acogida - Puertas Abiertas. - Divulgación y visitas a centros de enseñanza no universitaria. - Boletines informativos</p>



**PLAN DE COMUNICACIÓN  
FACULTAD PADRE OSSÓ**

R-SGIC-UO-04-v01

12 de 16

<b>PR-SGIC-UO-03</b>	- Encuesta General de la Enseñanza (EGE).	UTCal	Equipo Decanal Departamentos PDI / PAS	Periodos establecidos por semestre Octubre-Diciembre	Página web uniovi
	-Informe de Rendimiento Académico.	UTCal			
	- Informes de Seguimiento Anual del Título: <ul style="list-style-type: none"><li>-Encuestas TFG/TFM</li><li>-Memoria Anual Plan de Acción Tutorial</li><li>-Memoria Anual Prácticas Externas.</li></ul>	-UTCal -Comisión Calidad -Coordinadores Grados -Coordinadores Prácticas -Coordinador Movilidad			
	- Memoria Anual Programas de Movilidad.		Estudiantes Egresados Empleadores Comunidad Universitaria Sociedad en General	Diciembre- Enero	-Página web UTCal -Página web PO - Formulario online incidencias ThereFore (web PO)
	- Incidencias, quejas, y sugerencias	-Equipo Decanal -Gerencia - Departamento de Informática			



**PLAN DE COMUNICACIÓN  
FACULTAD PADRE OSSÓ**

**R-SGIC-UO-04-v01**

**13 de 16**

<b>PR-SGIC-UO-04</b>	-Informe perfil de Egreso	Vicedecana Calidad Coordinadores Grados	Equipo Decanal Gerencia PDI / PAS	Diciembre-Enero	-Página web UTCal -Página web PO		
	-Jornadas de orientación laboral y profesional	Tutor Curso Coordinadores Grados -Departamento Comunicación y Prensa	Estudiantes Egresados Empleadores Comunidad Universitaria Sociedad en General	Abril-Mayo	- Página web PO - Redes sociales - Correo electrónico		
	-Informe de egresados.	UTCal		Octubre-Diciembre	-Página web UTCal -Página web PO		
<b>PR-SGIC-UO-05</b>	Informes de Seguimiento: Informe de satisfacción del PAS.	UTCal	Equipo Decanal PDI / PAS Estudiantes Egresados Empleadores Comunidad Universitaria Sociedad en General	Diciembre-Enero	-Página web UTCal -Página web PO -Boletines facultad		
	-Informe de satisfacción con los servicios prestados en la unidad administrativa.	Vicedecana Calidad					
	-Informe de Incidencias, quejas y sugerencias.						
	Informe de cursos PDI Informe de cursos PAS	UTCal Gerencia				Anual	-Página web PO -Correo electrónico
	Servicios y recursos ofrecidos por el Centro	Gerencia				Anual	-Página web PO -Carta servicios -Redes sociales -Correo electrónico -Tablones -Boletín PO
Informe presupuestario	Gerencia	Patronato Equipo decanal	Anual	Correo electrónico			



**PLAN DE COMUNICACIÓN  
FACULTAD PADRE OSSÓ**

R-SGIC-UO-04-v01

14 de 16

<b>PR-SGIC-UO-06</b>	Informe de auditoría interna Informe de auditoría externa	ANECA Auditor UTCal Equipo Decanal	Equipo Decanal PDI / PAS Estudiantes Egresados Empleadores Comunidad Universitaria Sociedad en General	Según planificación establecida	Página web PO Página web UTCal Página web UO
	Informes de verificación, modificación, seguimiento y acreditación.	ANECA UTCal Equipo Decanal		Cada 4 (acreditación Máster) o 6 años (acreditación Grados)	OneDrive Correo electrónico
	Composición de la Comisión de Calidad.	UTCal Vicedecana Calidad		Según necesidades	Página web PO Página web UTCal OneDrive Correo electrónico
	Asignaturas de bajo rendimiento e informes relacionados.	Consejo Social Equipo Decanal		Febrero-Junio	Página web UTCal OneDrive Correo electrónico
	Listado de documentos.	Vicedecana Calidad		Según necesidades	OneDrive Correo electrónico



**PLAN DE COMUNICACIÓN  
FACULTAD PADRE OSSÓ**

R-SGIC-UO-04-v01

15 de 16

		<p>Sistema de Garantía de Calidad.</p>	<p>UTCal Vicedecana Calidad</p>	<p>Equipo Decanal PDI / PAS Estudiantes Egresados Empleadores Comunidad Universitaria Sociedad en General</p>	<p>Continuamente</p>	<p>Página web UO Página web PO Página web UTCal OneDrive Correo electrónico</p>
<p><b>TRANSVERSAL</b></p>		<p>Información relativa a derechos y obligaciones de los estudiantes (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, sanciones, etc.)</p>	<p>-Equipo Decanal -Rectorado -Vicerrectorados con competencias -Unidad Administrativa -Comisiones técnicas</p>	<p>PDI PAS Estudiantes Agentes Externo</p>	<p>Según necesidades</p>	<p>-Página Web PO -Página Web UO</p>

 	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b> <b>FACULTAD PADRE OSSÓ</b>	R-SGIC-UO-04-v01
		<b>16 de 16</b>

### HISTÓRICO DE VERSIONES

FECHA	SUMARIO
10/03/2023	Versión 01. Se incluyen los apartados de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento, análisis y mejora.</li> <li>• Comunicaciones de la UTCal y de la Comisión Calidad del Centro.</li> <li>• Matriz de comunicación.</li> <li>• Se incluye cuadro de firmas.</li> <li>• Se modifican los códigos de los indicadores.</li> <li>• Se revisa texto y modifican contenidos del apartado 2.- Canales de Comunicación, página web.</li> </ul>
27/07/2022	Versión 00. Proyecto de implantación y certificación del SGIC de la Facultad Padre Ossó.