



FACULTAD DE FILOLOGÍA

PLAN DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Versión	Fecha de aprobación en Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Fecha de aprobación en Junta de Centro
V01	10/04/25	23/04/25



FACULTAD DE FILOLOGÍA
PLAN DE COMUNICACIÓN DIGITAL

ÍNDICE DE CONTENIDO

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias / Normativas**
- 4. Desarrollo**
- 5. Seguimiento y medición**
- 6. Responsabilidades**
- 7. Rendición de cuentas**

1. Objetivo

Con este Plan de Comunicación Digital, la Facultad de Filología pretende dar cuenta de todos los flujos de comunicación que derivan de la puesta en marcha de los procesos estratégicos, clave y de apoyo identificados en el Manual de Calidad del centro, respondiendo así a su compromiso con la rendición de cuentas y la transparencia para con sus grupos de interés y la sociedad en general. La difusión de los contenidos informativos mediante el uso de medios digitales supone un aval para su visibilidad, cobertura y transparencia.

De manera más específica, el presente Plan de Comunicación tiene como objetivo describir el modo en el que se selecciona y difunde la información relevante para los grupos de interés. Constituye una herramienta clave y transversal a todos los procesos y procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

2. Alcance

Este documento hace referencia a toda la información relativa a las titulaciones impartidas en el centro, así como a cualquier información adicional relevante para los distintos grupos de interés de la Facultad de Filología, pero también externos a ella.

3. Referencias / Normativas

- Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) del 25 de mayo de 2018.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos (LOPD).
- RD 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
- Estatuto de la US y reglamentos que lo desarrollan.
- Sistema de Garantía de los Títulos Oficiales de la Universidad de Sevilla.

- PC10_Procedimiento de Información Pública de la Facultad de Filología.

4. Desarrollo

El presente Plan de Comunicación Digital se desarrolla siguiendo las pautas que se enumeran a continuación.

El equipo directivo **identifica** a los grupos de interés, siendo, en este caso, los siguientes:

- De la Universidad de Sevilla:
 - Órganos de Gobierno de la institución, como vicerrectorados, delegaciones, direcciones generales, etc.
 - Otros órganos de apoyo, como la Oficina de Gestión de la Calidad, Gerencia, Biblioteca, etc.
- De la Facultad de Filología:
 - PDI, como profesores, personal de investigación, profesores visitantes, etc.
 - PTGAS, siglas con las que nos referimos al personal técnico, de gestión y de administración y servicios, i.e., personal de biblioteca, secretaría del centro, conserjería, personal de administración de los diferentes departamentos, etc.
 - Alumnado de las titulaciones impartidas (grado, máster, doctorado, títulos propios) y alumnado procedente de convenios (como Erasmus, Séneca, SICUE, Convenios internacionales, etc.).
- De la sociedad con vinculación con el Centro:
 - Alumni de la Facultad.
 - Empresas y organizaciones empleadoras.
 - Alumnado preuniversitario o universitario con interés en titulaciones impartidas en el centro.
 - Otros centros educativos (universidades, facultades, institutos, colegios, etc.).
- De la sociedad en general:

- Empresas y organizaciones.
- Asociaciones y colegios profesionales
- Instituciones públicas.
- Otros públicos y colectivos.

Selecciona la información relevante para dichos grupos de interés, que se puede resumir como sigue¹:

- Información y documentos relacionados con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Información y documentos relacionados con las actividades desarrolladas por los grupos de interés que se realicen en el Centro.
- Información y documentos relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.
- Información y documentos relacionados con la gestión del Centro.
- Normativas y regulaciones.
- Información sobre el canal de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias .
- Información y datos sobre las instalaciones.
- Información recibida desde otras unidades a la que se deba dar difusión.

Difunde la información relevante haciendo uso de los siguientes canales de difusión²:

- Página web de la Facultad de Filología. Teniendo presente uno de los principios básicos de la gestión de la calidad —la mejora continua—, el principal medio de comunicación del centro, la página web, está siendo actualmente sometido a un proceso de remodelación. Con los cambios acometidos en el diseño y estructura de la

¹ La información difundida por la Facultad de Filología se encuentra descrita de manera más detallada en el procedimiento clave PC10_ Información Pública de la Facultad de Filología.

² Se describe el uso específico de los canales de difusión en el procedimiento clave PC10_ Información Pública de la Facultad de Filología.

web se pretende mejorar la experiencia del usuario y facilitar el acceso al contenido que sea de su interés, mediante una navegación más intuitiva y basada en procesos lógicos sobre la disposición y organización de la información, destacando las secciones más visitadas o que pueden ser de mayor consulta debido a su contenido y relevancia en función del perfil y características de cada uno de los grupos de interés.

- Correo electrónico (cuentas generales y personales de la universidad; listas de distribución de correos institucionales; listas de contactos creadas; etc.).
- Redes sociales (Instagram, X y Facebook) y canal de Youtube.
- Pantallas informativas del centro.

Adicionalmente, el Portal de la Universidad de Sevilla constituye un medio de comunicación importante para la difusión de informaciones relativas a las titulaciones de la Facultad de Filología, los resultados de su sistema de Garantía de Calidad y las normativas generales en las que se enmarcan las del propio Centro.

Por otra parte, además de los canales de comunicación de la Facultad de Filología propiamente dichos, se listan a continuación los que son de uso común entre los grupos de interés internos (del Centro):

- Web de los departamentos que imparten docencia en el centro.
- Plataforma de Enseñanza virtual (Blackboard Learn).
- Microsoft Teams.

Finalmente, el equipo directivo vela porque la información publicada cuente con fecha de publicación o actualización y establece mecanismos orientados hacia la mejora de los flujos de comunicación de la Facultad de Filología según se describe en el procedimiento clave PC10_ Información Pública.

5. Seguimiento y medición

El seguimiento y medición de la eficacia informativa de los flujos de comunicación y de la idoneidad de la información transmitida se lleva a cabo de manera periódica en las reuniones

del Equipo Decanal, según las posibles incidencias detectadas a lo largo del curso, así como en las de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, a partir de los datos recogidos por distintas vías, si se dispusiera de ellos: número de consultas por tipo de información en la web de la Facultad de Filología, retroalimentación en redes sociales y análisis de la evolución del número de seguidores en cada medio, consultas a través de correo electrónico, buzón de quejas y sugerencias, encuestas personalizadas a los distintos grupos de interés.

Además, la medición de las propuestas contenidas en este plan se realizará mediante los indicadores 9.1. y 9.2. descritos en el procedimiento clave PC10_Información Pública, que permiten analizar el grado de satisfacción con los contenidos y distribución de las informaciones de la Web de la Facultad:

9.1. Acceso a la Información del título disponible en la web.

9.2. Satisfacción sobre la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información (datos desagregados de la encuesta de satisfacción global con el título del SGCT realizada por el PDI, alumnado y PTGAS).

El análisis de los datos permite reestructurar la información ofrecida en los distintos canales de comunicación, así como llevar a cabo una selección más eficiente de la información concreta difundida entre los diferentes grupos de interés.

6. Responsabilidades

Junta de Centro: aprueba el Plan de Comunicación del Centro. Aprueba el Plan de Mejora de las titulaciones del Centro, así como el del propio Centro.

Equipo Decanal: propone y/o controla, de acuerdo con el Vicedecanato de Comunicación, el contenido de la comunicación digital a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de difundir dicha información.

Vicedecanato de Comunicación: es el responsable de la elaboración del Plan de Comunicación de la Facultad de Filología en colaboración con el Equipo Decanal. Coordina el contenido de la comunicación digital a publicar, hacia quién va dirigida y el modo de difundir dicha información. Revisa la información publicada y vela por su actualización. Participa en el seguimiento y medición del grado de satisfacción de los grupos de interés acerca de la

información publicada por los medios de la Facultad de Filología. Participa en la mejora del Plan de Comunicación y del procedimiento clave PC10_ Información Pública atendiendo a los resultados alcanzados.

Vicedecanato de Calidad: Participa en todas las acciones llevadas a cabo por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: revisa el análisis de los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad y la propuesta de acciones de mejoras de cada título elaborados por las Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos, y los informa antes de que sean llevados ante la Junta de Centro para su aprobación. Realiza el seguimiento y medición del grado de satisfacción de los grupos de interés acerca de la información publicada por los medios de la Facultad de Filología para elaborar el Autoinforme y Plan de Mejora del propio Centro. Es también la responsable de la revisión y propuesta de mejora del procedimiento clave PC10_ Información Pública atendiendo a los resultados alcanzados.

Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos: obtienen información y analizan los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad del Título; elaboran la propuesta de acciones de mejoras y el Plan de Mejora, que será informado por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para su posterior aprobación en Junta de Centro.

Coordinación de Comunicación: se encarga de la actualización de la información pública en las redes sociales de la Facultad de Filología.

Unidad Técnica: la Unidad Técnica de la Facultad de Filología es el servicio que se ocupa de los procesos relacionados con la gestión y el mantenimiento del soporte informático del Centro con el fin de procurar el buen funcionamiento de todos los sistemas que administra.

7. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se lleva a cabo mediante la efectiva comunicación, a través de los medios digitales, del contenido detallado en el punto 5. del procedimiento clave PC10_ Información Pública y de la publicación, en el apartado correspondiente de la web de la Facultad de Filología, de un informe en el que se expondrán las posibles acciones destinadas a mejorar el presente Plan de Comunicación en función del grado de satisfacción mostrado por los distintos colectivos del centro en los indicadores 9.1. y 9.2 y del análisis de los posibles datos a los se hace referencia en punto 5. del presente Plan de Comunicación.

Asimismo, las acciones relacionadas con este Plan de Comunicación y el procedimiento clave PC10_ Información Pública llevadas a cabo durante el curso anterior, si las hubiera, se verán reflejadas en la Memoria anual del Centro elaborada por el Equipo Decanal, a la que se dará difusión entre los principales grupos de interés siguiendo precisamente el procedimiento clave PC10_ Información Pública.