



ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE EDIFICACIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN

UNIVERSIDAD DE GRANADA

I. INTRODUCCIÓN

El Plan de Comunicación es una herramienta fundamental para la implementación y seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro (SGCC), de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación, de la Universidad de Granada (ETSIE-UGR). El Plan propone una estrategia específica de comunicación, revisable anualmente, con el fin hacer más eficientes los procesos de difusión, propagación y de toma de decisiones internas, minimizando esfuerzos, propiciando una mayor participación y colaboración de la comunidad universitaria, promoviendo una mejora en la transmisión y canalización de información, e impulsando una mayor proyección de la institución hacia la sociedad, en general.

El Plan se alinea con los objetivos estratégicos de la ETSIE-UGR, en orden a incrementar la calidad, pretendiendo, además, favorecer la transparencia de la acción de gobierno y servir como un instrumento de apoyo, flexible y dinámico, para intensificar la conexión y colaboración con el tejido empresarial, instituciones y organismos públicos y privados, así como potenciar la imagen y proyección de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación.

El Plan pretende dar respuesta a las necesidades y preferencias de comunicación de los diferentes colectivos que forman la comunidad universitaria de la ETSIE-UGR, y aquellos otros grupos externos con una vinculación estrecha con la institución, definiendo para ello los canales y contenidos más adecuados para maximizar la visibilidad de la ETSIE-UGR, su transparencia y el impacto comunicativo de sus acciones.

De esta manera, los diferentes grupos de interés pueden mejorar su conocimiento sobre los servicios que les ofrece la institución y las acciones que emprende, así como disponer de herramientas para comunicar sus propias demandas y recibir la retroalimentación necesaria.

El presente Plan de Comunicación se integra en el SGCC como instrumento de apoyo a los procesos de información pública, participación y rendición de cuentas. Su finalidad es garantizar que la información relevante sobre la actividad académica, investigadora y de gestión del Centro sea difundida de forma adecuada, accesible y transparente a los distintos grupos de interés.

2. OBJETIVOS

El objetivo general del Plan de Comunicación de la ETSIE-UGR es optimizar la comunicación interna y externa para mejorar y difundir, de manera metodológica y sistemática: su función académica e investigadora; sus actividades, incluidas las de extensión universitaria; las iniciativas y resultados de gestión, así como los principios y valores universitarios que la inspiran y que promueve, en cuanto institución que aspira al reconocimiento y predicamento, a nivel nacional e internacional; y toda aquella información que pueda ser de utilidad para los diferentes grupos de interés a los que va dirigido, así como para fortalecer su posicionamiento y proyección social.

El Plan se fundamenta en los principios de transparencia y rendición de cuentas de la actividad pública, actuando sobre la base de favorecer la participación activa y el diálogo entre los distintos grupos de interés, y generar un entorno de credibilidad y confianza con el que sea posible la mejora continua, que es uno de los pilares básicos del Plan de Calidad del Centro.

Para el desarrollo del objetivo general, el Plan de Comunicación establece los siguientes objetivos específicos:

- Garantizar la difusión accesible y actualizada de la información relevante sobre la actividad académica del Centro.
- Favorecer la participación de los distintos grupos de interés en la vida universitaria del Centro.
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas en relación con la gestión y los resultados del Centro.
- Potenciar la visibilidad de la ETSIE y de sus titulaciones en el ámbito académico, profesional y social.
- Facilitar la comunicación interna entre los distintos colectivos que integran la comunidad universitaria.

3. DESTINATARIOS

El Plan de Comunicación compete, de modo prioritario, al Equipo de Dirección del Centro, en tanto que encargado de gestionarlo y desarrollarlo, pero también incumbe a los diferentes grupos de interés con vínculos con la ETSIE-UGR, en tanto que destinatarios o receptores, pero también emisores, de la información con origen o destino en la ETSIE-UGR. El Plan de Comunicación identifica los distintos grupos de interés con los que el Centro mantiene relación directa o indirecta, diferenciando entre grupos de interés internos y externos.

Distinguiremos entre grupos de interés internos y externos.

Grupos de interés internos:

- Equipo de Dirección.
- Órganos de la ETSIE, y principalmente a efectos de Política de Calidad: Junta de Centro, Comisión de Gobierno y Comisión de Calidad del Centro.
- Departamentos (directores/as, secretarios/as, y negociados).
- Personal Docente e Investigador (PDI).
- Personal de Administración y Servicios (PAS).
- Estudiantes.
- Órganos de Gobierno universitario: Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Consejo Social, Defensoría universitaria...
- Órganos técnicos del Gobierno universitario: direcciones de área y, a efectos de la Política de Calidad, la Unidad Técnica de Calidad.
- Comunidad universitaria en general.

Grupos de interés externos:

- Instituciones y organismos públicos (Administración Pública).
- Empresas privadas / Empleadores / Proveedores.
- Organizaciones profesionales.
- Estudiantes potenciales de nuevo ingreso / Institutos de Enseñanza Secundaria / Otra formación.
- Estudiantes potenciales de movilidad / Programas nacionales e internacionales.
- Egresados / Titulados.
- Medios de comunicación / Publicaciones especializadas.
- Sociedad en general.

4. ALCANCE

El Plan de Comunicación forma parte del Plan Estratégico de la ETSIE-UGR y sirve como guía metodológica interna para desarrollar todas las acciones y tareas necesarias que permitan asegurar la máxima eficacia y trascendencia de la información relevante sobre el Centro, la investigación que generan sus grupos, los estudios que en él se imparten y su acceso, la orientación interna del estudiantado y sus salidas profesionales, las relaciones interuniversitarias, nacionales e internacionales, y cualquier actividad desarrollada en la ETSIE-UGR que favorezca el conocimiento y reconocimiento interno y externo.

El Plan de Comunicación constituye una herramienta de apoyo a los distintos procesos del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, facilitando la difusión de información relevante sobre la actividad académica, los resultados de las titulaciones y las decisiones adoptadas en el marco del SGCC.

5. DESARROLLO

La estrategia de comunicación del Centro se articula en dos niveles complementarios: **comunicación interna**, orientada a los colectivos que forman parte de la comunidad universitaria, y **comunicación externa**, dirigida a los agentes sociales, profesionales e institucionales vinculados con la actividad del Centro.

La comunicación **interior** se genera y despliega en el Centro, entre los grupos de interés que denominamos internos, y tiene como objetivo:

- Promover la comunicación entre los grupos de interés en el seno de la ETSIE-UGR, involucrándolos en la participación ordinaria.
- Reducir los potenciales focos de conflicto interno entre distintos miembros o grupos de interés, a partir del conocimiento mutuo y el fortalecimiento de la cohesión de los miembros.
- Contribuir a la creación de espacios de información, participación, debate y opinión.

Por su parte, la comunicación **exterior** debe contribuir a mejorar el conocimiento general y particular de la ETSIE-UGR entre los grupos de interés externos, y, llegado el caso, poder ser evaluado objetivamente por estos. Y, a la vez, transmitir el conocimiento de la actividad de estos grupos con repercusión en el Centro, de modo que ello repercuta en la calidad y la actividad del propio Centro.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN

La ETSIE dispone de diversos canales de comunicación que permiten adaptar la difusión de la información a las características de los distintos grupos de interés. Estos canales incluyen medios institucionales, digitales y presenciales que facilitan la transmisión eficaz de la información y la interacción con los destinatarios. El Plan de Comunicación contempla el uso de diferentes canales (orales, escritos, impresos, audiovisuales, digitales, etc.) para adaptarse a las características y necesidades de la propia comunicación a transmitir y difundir, y las de cada uno de los grupos de interés. Entre ellos, destacamos los siguientes:

- **Correo electrónico:** Será el medio principal de comunicación, tanto a nivel interior (es una eficaz herramienta para la comunicación horizontal), como para la comunicación exterior, por su rapidez. Las comunicaciones serán objetivas y, en la medida de lo posible, breves, y contendrán información de relevancia para los destinatarios, como convocatorias, resultados, cambios en la organización, eventos, etc. Para comunicaciones masivas o circulares, se puede utilizar el correo electrónico para crear listas de distribución o campañas de *mailing*.
- **Sitios web:** La ETSIE-UGR cuenta, para su divulgación, además de la propia web del Centro, como canal principal de comunicación, interior y exterior, para la función y las actividades que en él se desarrollan, con los sitios web-UGR de los títulos que se imparten en ella:

- **Sitio web de la ETSIE-UGR**

<https://etsie.ugr.es/>

Centra y vehicula el ser institucional y la estrategia de información y comunicación de la ETSIE-UGR, potenciando su visibilidad interior y exterior, como centro universitario, su estructura y funcionamiento orgánico, y sus enseñanzas oficiales, a nivel nacional e internacional. Cuenta con versión en inglés disponible en la siguiente URL: <https://etsie.ugr.es/en>, así como presentaciones resumidas del Centro y los estudios de Grado, en Inglés, Alemán, Francés, Italiano, Portugués y Árabe. En la página de inicio del sitio web se mantiene una sección de noticias que se renuevan prácticamente a diario, destacando los principales eventos y novedades de interés para la comunidad de la ETSIE-UGR. Se da visibilidad preferente a toda aquella información, sobre todo dirigida al estudiantado, relacionada con su actividad regular y cotidiana: Plan de Estudios, Ordenación de la actividad docente, Guías Docentes de las Asignaturas, horarios e impartición de clases, exámenes, infraestructuras, etc. El sitio web cuenta con una serie de áreas fijas que permiten acceder a otro tipo de información, convocatorias, servicios de Secretaría, uso de la Biblioteca del Politécnico, normativa sobre PFG, Plan de Calidad del Centro, acceso al servicio de Sede electrónica y varios recursos para los estudiantes. En el pie de página se encuentra la información legal y de accesibilidad, el mapa del sitio web y el buzón de quejas y sugerencias, a través del cual cualquier persona puede comunicarse directamente con la ETSIE-UGR.

- **Sitio web del Grado en Edificación:**

<https://grados.ugr.es/edificacion/>

- **Sitio web del Doble Grado en Edificación y en Administración y Dirección de Empresas:**

https://grados.ugr.es/Edificacion_ADE/static/CMSRemoteManagement/*/vic_cal/_dir_re

[motos/base_grado/_list_/calidad-seguimiento-y-mejora-del-grado](#)

Ambos sitios responden a las directrices de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA), sobre la web de cada título, en especial a aspectos relacionados con la Calidad. En ellos se recoge información general sobre aspectos fundamentalmente de carácter administrativo relativos a la oficialidad de la titulación. Así, incluye la Memoria e Informe de Verificación/Modificación del Grado, Autoinformes anuales de renovación de la Acreditación, así como las acciones y Plan de mejora consiguientes, informes de seguimiento externo, Normativa académica, tanto general de la UGR (Normativa de Evaluación y Calificación de Estudiantes, Normas de permanencia, Normativa para la creación, modificación, suspensión temporal o definitiva y gestión de títulos de Grado en la UGR,...), como la específica del título (información relacionada con el PFG, criterios de evaluación, órganos colegiados y de representación, información sobre prácticas externas, movilidad *in/out* de los estudiantes,...). También se encuentra disponible el Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro, la composición de la Comisión de Calidad, su Reglamento de Régimen Interno, los informes de satisfacción de estudiantes y profesorado, así como la evolución anual de los indicadores de rendimiento académico.

A partir de la web de los títulos se accede, también, directamente o mediante enlaces, a normativas, reglamentación y documentación propia, como: Catálogo de créditos reconocidos por otras actividades de formación complementaria; Catálogo de reconocimiento de créditos desde diferentes Ciclos Formativos de Grado Superior a los Grados de la ETSIE-UGR; Requisitos para el reconocimiento de créditos desde estudios universitarios previos, y Tablas de equivalencia para el reconocimiento de créditos desde otros Grados, desde otras universidades o de estudios afines, asimismo a los Grados de la ETSIE-UGR; Guía para el estudiantado de nuevo acceso; Acreditación de la competencia lingüística de lengua extranjera; Admisión por traslado de expediente, evaluación/revisión por tribunal, tabla reconocimiento de créditos, evaluación por incidencia, etc. Desde la propia Universidad se ha implementado un gestor documental que permite la actualización automática y permanente de los contenidos de ambas webs a partir de la información académica existente en los programas de gestión y matriculación, lo que facilita la actualización de la información. Esta información puede consultarse, además, en la página web del Centro.

- **Redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram):** La ETSIE-UGR dispone de perfiles propios en algunas de las principales redes sociales como Facebook (@etsie.ugr), Instagram (etsie_ugr) y X (Meta) (@etsie_ugr), desde los que cualquier subdirector/a o director/a pueda difundir avisos y contenidos de interés sobre todo para los más jóvenes, sus habituales usuarios, acerca de los Grados que se imparten en la ETSIE-UGR. Su alcance e interactividad las convierte en medios idóneos para contactar de una manera más informal con los estudiantes y los grupos de interés externos.
- **Plataforma de difusión de vídeos (YouTube):** La ETSIE-UGR dispone de un canal de YouTube, <https://www.youtube.com/user/etsiegr>, en el que desarrolla una intensa actividad de difusión a través de diferentes listas de reproducción que incluyen trabajos de estudiantes de los Grados que se cursan en el Centro, recursos sobre investigación y docencia, congresos, jornadas y actividades, o recursos de información, entre otros.
- **Canal UGR:** La oficina de comunicación de la UGR tiene como objetivo principal favorecer una fluida relación interna entre la propia institución universitaria, así como entre esta y los medios de comunicación, y dispone del Canal UGR, <https://webmail.ugr.es/>, una plataforma



web desde la que se lleva a cabo la divulgación científica a escala internacional de proyectos de investigación que se desarrollan en la en el ámbito universitario, en general, difundida ampliamente en la ETSIE-UGR, y de dar difusión a cuantas actividades culturales genera la extensión universitaria.

- **Buzón de quejas y sugerencias:** Permiten que todos los grupos de interés, internos y externos, se expresen con libertad y puedan manifestar todo tipo de inquietudes, expectativas y comentarios, a transmitir a los estamentos correspondientes de la ETSIE-UGR, para, en su caso, ser tomados en consideración.
- **Otros canales de comunicación:** Puede incluirse cualquier medio que pueda considerar oportuno el Equipo de Dirección, según la finalidad de información / comunicación perseguida, como cartelería (impresa y digital, estática o dinámica), folletos informativos, noticias en tablones de anuncios, medios de comunicación, correo ordinario, teléfono, etc. Como, por ejemplo, son los carteles, trípticos informativos del Centro y de los estudios que en él se cursan, o las campañas de publicidad, en prensa y/o en radio, que se suelen realizar en los periodos de pruebas de acceso a la universidad o de matriculación, destinadas a los potenciales estudiantes. O sobre eventos significativos como Actos públicos de la UGR, Congresos nacionales o internacionales, o las Semanas de la Construcción celebrados en la ETSIE-UGR.

7. MATRIZ DE RESPONSABILIDAD DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DEL PLAN

Con el fin de garantizar una adecuada gestión de la información y la claridad en las responsabilidades asociadas a los distintos canales de comunicación, se establece la siguiente matriz de responsabilidades, en la que se identifican los agentes responsables de la generación, validación y difusión de los contenidos.

	Canal de comunicación	Origen de la información	Responsable de los contenidos	Responsable de la publicación/envío	Destinatario
Unidireccionales	Sitio web del Centro, Sitio web de Grado, Sitio web de Doble Grado	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, Departamentos, PDI, PAS, Estudiantes, Agentes externos, SGI de la Calidad gestionado por el Equipo de Dirección	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, y a efectos de Política de Calidad: Junta de Centro, Comisión de Gobierno, Comisión de Calidad	Equipo de Dirección, Secretario/a PAS	PDI, PAS, Estudiantes y egresados, Comunidad universitaria, Agentes externos, Sociedad en general
	Tablón de anuncios	Secretaría Académica	Secretaría Académica	PAS	PDI, PAS, Estudiantes



	Pantallas informativas	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, Departamentos, PDI, PAS, Estudiantes, Agentes externos	Equipo de Dirección	Secretario y PAS.	PDI, PAS, Estudiantes y egresados, Comunidad universitaria, Agentes externos, Sociedad en general
--	------------------------	---	---------------------	-------------------	--

	Medios de comunicación	Director	Director	Medios de comunicación	Sociedad en general
	Canal UGR	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, Departamentos, PDI, PAS, Estudiantes, Agentes externos	Equipo de Dirección	Canal UGR	PDI, PAS, Estudiantes y egresados, Comunidad universitaria, Agentes externos, Sociedad en general.
Bidireccionales	Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram,...	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, Departamentos, PDI, PAS, Estudiantes, Agentes externos.	Equipo de Dirección	Vicedecano de Ordenación Académica y Calidad.	PDI, PAS, Estudiantes y egresados, Comunidad universitaria, Agentes externos, Sociedad en general.



	Plataforma de difusión de vídeos canal You Tube	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, Departamentos, PDI, PAS, Estudiantes	Equipo de Dirección	Vicedecano de Ordenación Académica y Calidad	PDI, PAS, Estudiantes y egresados, Comunidad universitaria, Agentes externos, Sociedad en general.
	Correo electrónico	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, Departamentos, PDI, PAS, Estudiantes, Agentes externos	Equipo de Dirección y PAS (según la naturaleza de la consulta)	Equipo de Dirección y PAS (según la naturaleza de la consulta)	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, Departamentos, PDI, PAS, Estudiantes, Agentes externos, (según la naturaleza de la consulta)
	Correo ordinario	Equipo de Dirección	Equipo de Dirección	Secretario y PAS	Agentes externos



	Teléfono	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, Departamentos, PDI, PAS, Estudiantes, Agentes externos	Equipo de Dirección y PAS (según la naturaleza de la consulta)	Equipo de Dirección y PAS (según la naturaleza de la consulta)	Equipo de Dirección, Órganos universitarios, Departamentos, PDI, PAS, Estudiantes, Agentes externos, (según la naturaleza de la consulta)
--	----------	---	---	---	---

8. EFICACIA Y REVISIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

La eficacia del Plan de Comunicación se analizará y evaluará, periódica y justificadamente, por la Comisión de Calidad de Centro, como apartado propio de un punto del orden del día específico sobre el seguimiento del SGCC.

El seguimiento y evaluación del Plan de Comunicación se realizará en el marco del SGCC. La CCC analizará periódicamente la eficacia de las acciones de comunicación desarrolladas y podrá proponer, en su caso, las mejoras necesarias para optimizar los canales de información y la interacción con los grupos de interés. A tal efecto, al menos una vez por curso académico, el Director, en reunión del Equipo de Dirección, informará del seguimiento, cumplimiento y resultados concretos del Plan de Comunicación, trasladando las conclusiones a la CCC que, consecuentemente, podrá revisarlo, modificarlo o sustituirlo, asimismo anualmente.

9. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Con el fin de evaluar la eficacia del Plan de Comunicación y su contribución a la mejora de los procesos de información y transparencia del Centro, se establecen una serie de indicadores que permitirán analizar periódicamente el grado de difusión de la información, el alcance de los distintos canales de comunicación y la interacción con los grupos de interés. Estos indicadores serán objeto de seguimiento en el marco del SGCC.

Indicador	Fuente	Periodicidad	Responsable
Número de noticias publicadas en la web	Web	Anual	Equipo Dirección
Seguidores en Redes Sociales	Redes Sociales	Anual	Equipo Dirección
Visitas a los sitios web del centro y del grado	Análisis web	Anual	Equipo Dirección
Satisfacción con la información pública	Encuestas	Anual	CCC
Revisión contenidos web	Revisión anual	Anual	CCC

Los resultados obtenidos a partir del análisis de estos indicadores serán revisados periódicamente por la CCC en el marco del seguimiento del SGCC, pudiendo dar lugar a la adopción de acciones de mejora en los canales y estrategias de comunicación del Centro.

Nº Revisión	Fecha	Sumario	Aprueba
V1	XX/06/2022	Elaboración	Comisión de Calidad de Centro.
V2	20/04/2026	Cambios Varios	Comisión de Calidad de Centro.
V3			