

**Plan general de comunicación de las Cartas de Servicios de la ULPGC**

***Vicerrectorado de Calidad***

***24 de octubre de 2017***

|  |
| --- |
| Elaborado por el Vicerrectorado de Calidad  (noviembre de 2017) |



**Plan General de comunicación de las Cartas de Servicios de la ULPGC**

**Objetivos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicación Interna** | **Comunicación externa** |
| Difundir las Cartas de Servicios | |
| Impulsar las Cartas de Servicios y una cultura de mejora continua y de excelencia en la organización | Dar a conocer los servicios que presta la ULPGC |
| Dar a conocer los compromisos que asume la ULPGC en la prestación de sus servicios | |
| Informar sobre los derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados | |
| Fomentar la participación de los empleados públicos  en la elaboración y gestión de las Cartas de Servicios | Acercar la ULPGC a la sociedad a través de la difusión de las Cartas de Servicios |
| Presentar los resultados de seguimiento y evaluación | |
| Identificar áreas de mejora para el cumplimiento de los compromisos y la mejora de los servicios | |

**Destinatarios**

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicación Interna** | **Comunicación externa** |
| Integrantes de los equipos responsables de elaborar, implantar y hacer el seguimiento de las Cartas de Servicios | Ciudadanos en general |
| Los responsables de los órganos y unidades que gestionan directamente los servicios objeto de las Cartas | Otras organizaciones públicas y privadas interesadas en los servicios objeto de las Cartas |
| Los usuarios internos de la organización | Agencias de Calidad y Equipos Auditores |
| Otros grupos de interés de la ULPGC: empleadores de nuestros  egresados, familiares de estudiantes, etc. | |

**Difusión interna:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Canal** | **Responsable** | **Grupo al que se dirige** |
| Página Web de Calidad  <http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-serv> | Vicerrectorado con competencias en Calidad | Toda la comunidad universitaria, tanto los responsables de los servicios como los usuarios, y la sociedad en general |
| Página web de la unidad | Responsable de la unidad | Toda la comunidad universitaria y la sociedad en general |
| Correo electrónico con los acuerdos alcanzados en el Consejo de Gobierno en el que se aprueba la Carta | Vicerrectorado con competencias en Comunicación | Toda la comunidad universitaria |
| Boletín Oficial de la ULPGC (BOULPGC) | Directora de Servicios de la Secretaria General y Boletín Oficial de la ULPGC | Toda la comunidad universitaria y la sociedad en general |
| Correo electrónico indicando la publicación del BOULPGC | Directora de Servicios de la Secretaria General y Boletín Oficial de la ULPGC | Toda la comunidad universitaria |
| Informe anual de seguimiento | Responsable de la unidad | Toda la comunidad universitaria y la sociedad en general |

**Difusión externa:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Canal** | **Responsable** | **Grupo al que se dirige** |
| Página Web de Calidad  <http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-serv> | Vicerrectorado con competencias en Calidad | Toda la comunidad universitaria, responsables de los servicios y usuarios, y la sociedad en general |
| Página web de la unidad | Responsable de la unidad | Toda la comunidad universitaria y la sociedad en general |
| Boletín Oficial de la ULPGC (BOULPGC) | Directora de Servicios de la Secretaria General y Boletín Oficial de la ULPGC | Toda la comunidad universitaria y la sociedad en general |
| Boletín Oficial de Canarias | Gobierno de Canarias | Toda la sociedad |