

**PLAN GENERAL DE COMUNICACIÓN**

**CARTA DE SERVICIOS**

**UNIDAD XXXXXX (CUMPLIMENTAR)**

|  |
| --- |
| Documento aprobado por el equipo de trabajo de la unidad el XX de XXXX de XXXX (cumplimentar) |



**Carta de Servicios del INSERTAR UNIDAD**

**PLAN GENERAL DE COMUNICACIÓN**

**OBJETIVOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **COMUNICACIÓN INTERNA** | **COMUNICACIÓN EXTERNA** |
| * Difundir las Cartas de Servicios | * Difundir las Cartas de Servicios |
| * Impulsar la Carta de Servicios y una cultura de mejora continua y de excelencia en la ULPGC | * Dar a conocer los servicios que presta la ULPGC |
| * Dar a conocer los compromisos de calidad que asume la ULPGC en la prestación de sus servicios | * Dar a conocer los compromisos de calidad que asume la ULPGC en la prestación de sus servicios |
| * Informar sobre los derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados | * 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 Carta de Servicios | * Acercar la ULPGC a la sociedad a través de la difusión de las Carta de Servicios |
| * Presentar los resultados de seguimiento y evaluación | * Presentar los resultados de seguimiento y evaluación |
| * Identificar areas de mejora para el cumplimiento de los compromisos y la mejora de los servicios | * Identificar areas 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 | * Incluir en cada unidad |
| * Otros grupos de interés de la ULPGC: empleadores de nuestros egresados, familiares de estudiantes, etc. | * Otros grupos de interés de la ULPGC: empleadores de nuestros egresados, familiares de estudiantes, etc. |

**DIFUSIÓN INTERNA:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CANAL** | **RESPONSABLE** | **GRUPO AL QUE SE DIRIGE** | **FECHA** |
| * Página Web de Calidad: <http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-gab> | 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  Añadir enlace | 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)  Añadir enlace | 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 |  |
| Propio de la unidad (informe anual del centro, etc.) | Administrador/responsable de calidad del centro | Toda la comunidad universitaria y la sociedad en general |  |

**DIFUSIÓN EXTERNA:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CANAL** | **RESPONSABLE** | **GRUPO AL QUE SE DIRIGE** | **FECHA** |
| * Página Web de Calidad: <http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-gab> | 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  Añadir enlace | Responsable de la unidad | Toda la comunidad universitaria y la sociedad en general |  |
| Memoria académica del curso 20XX/20XX | Secretaría General | Toda la comunidad universitaria y la sociedad en general |  |
| Boletín Oficial de la ULPGC (BOULPGC)  Añadir enlace | 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  Añadir enlace | Gobierno de Canarias | Toda la sociedad |  |
| Página web de la unidad: los resultados de la carta de servicios se difunden en:  Añadir enlace | Responsable de la unidad | Toda la sociedad | En las fechas de difusión establecidas |