

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA005	
		Versión: 3.0	
		Fecha: 29/04/2024	
		Página 1 de 5	

Procedimiento de comunicación interna y externa

Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	19/02/2020	Edición inicial
v2.0	2/7/2021	Actualización de los aspectos referentes a publicación en web y revisión periódica de la misma.
v3.0	29/04/2024	Simplificación y revisión del procedimiento Adecuación a un lenguaje inclusivo

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador de la Comisión de Calidad	Comisión de Calidad	Decano
Isaac López Laval	Carmen Mayolas Pi (Secretaria de la Comisión)	Carlos Plana Galindo



aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03>

CSV: aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ISAAC LÓPEZ LAVAL	Coordinador Comisión Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras FCCSD	06/05/2024 12:22:00	
MARIA CARMEN MAYOLAS PI CARLOS MARIA PLANA GALINDO	Secretaria Comisión Calidad y Profesora-Secretaria FCCSD Presidente Comisión Calidad y Decano FCCSD	06/05/2024 13:01:00 07/05/2024 07:57:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA005	 Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 3.0	
		Fecha: 29/04/2024	
		Página 2 de 5	

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer el proceso de comunicación interna y externa de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte (FCCSD), así como su revisión, señalando que herramientas y quiénes manejan los canales de comunicación, y los pasos que los involucrados deben seguir para garantizar una comunicación efectiva entre los grupos de interés.

Clasificación del procedimiento: Apoyo.

2. ALCANCE

Este procedimiento deberá ser aplicado a todas las comunicaciones institucionales, tanto internas y externas, que se emitan o reciban en la FCCSD.

3. NORMATIVA

No procede.

4. DEFINICIONES

- **Comunicación interna:** es la comunicación dirigida a los grupos de interés (equipo de dirección, PDI, PAS y estudiantes) pertenecientes al centro.
- **Comunicación externa:** conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés externos al centro (Equipo de Gobierno UZ, PDI, PAS, estudiantes, egresados, empleadores, sociedad).
- **Canal de comunicación:** Medio de transmisión de la información.

5. RESPONSABLES [Ordenados alfabéticamente]

Agentes que intervienen en los procesos de comunicación interna y externa del centro:

- Administrador/a
- Área de Calidad y Mejora
- Comisión de Calidad de la Facultad
- Conserjería
- Decano/a
- Gabinete de comunicación UZ
- Coordinador/a Comisión Calidad Facultad
- Secretario/a de Decanato de la Facultad

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento garantizará que el centro informará a sus grupos de interés y publica datos actualizados sobre sus actividades y programas, promoviendo así la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua en todos los niveles.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03>

CSV: aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ISAAC LÓPEZ LAVAL	Coordinador Comisión Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras FCCSD	06/05/2024 12:22:00	
MARIA CARMEN MAYOLAS PI CARLOS MARIA PLANA GALINDO	Secretaria Comisión Calidad y Profesora-Secretaria FCCSD Presidente Comisión Calidad y Decano FCCSD	06/05/2024 13:01:00 07/05/2024 07:57:00	

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA005	
		Versión: 3.0	
		Fecha: 29/04/2024	
		Página 3 de 5	

Se informará al menos sobre los siguientes aspectos:

- Política y objetivos de calidad del centro
- Documentación del SGIC del centro
- Oferta formativa
- Procedimientos de acceso y admisión de estudiantes
- Procedimiento de sugerencias, quejas y alegaciones
- Procedimiento de evaluación del PDI
- Movilidad
- Prácticas externas
- Orientación. Plan tutor y mentor
- Becas y ayudas al estudio
- Resultados (aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, evaluaciones externas)

6.1. Identificación de los grupos de interés

Grupos de interés pertenecientes al centro

- Equipo de Dirección
- Estudiantado matriculados en titulaciones impartidas por el centro
- PDI del centro
- PTGAS del centro

Grupos de interés externos al centro

- Equipo de Gobierno UZ
- Estudiantado UZ
- PDI de la UZ
- PTGAS de la UZ
- Unidades/centros de la UZ
- Egresados/as
- Empleadores
- Sociedad



aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03>

CSV: aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ISAAC LÓPEZ LAVAL MARIA CARMEN MAYOLAS PI CARLOS MARIA PLANA GALINDO	Coordinador Comisión Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras FCCSD Secretaria Comisión Calidad y Profesora-Secretaria FCCSD Presidente Comisión Calidad y Decano FCCSD	06/05/2024 12:22:00 06/05/2024 13:01:00 07/05/2024 07:57:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA005	 Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 3.0	
		Fecha: 29/04/2024	
		Página 4 de 5	

6.2. Identificación de los canales de comunicación existentes y responsables:

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLES DEL CANAL
Página web del centro*	Técnico de Audiovisuales
Página web de las titulaciones impartidas (https://estudios.unizar.es/)	Personas Coordinadoras de la titulación/Unidad de Calidad y Racionalización/Vicegerencia académica
Redes sociales: - Facebook - Twitter	Personal asignado por el Decano/a con conocimientos en la materia.
Mupis (tablones electrónicos)	Conserjería del Centro
Tablones de anuncios	Conserjería del Centro
Boletín informativo i-Unizar	Gabinete de comunicación UZ Administrador/a y Decanato
Correo electrónico: listas de distribución - Estudiantes del centro - Estudiantes por plan de estudios - PDI del centro - PTGAS del centro	Administrador/a y Decanato
Correo interno	Conserjería del Centro

* Instrucción técnica ITA-005

6.3. Descripción de actividades

- **Identificar** la información: Uno de los agentes participantes detecta información susceptible de publicarse o difundirse
- **Centralizar** la información: La información es enviada a la persona encargada del centro de reunir y organizar esos datos
- **Decidir** si la información debe ser o no publicada/difundida, así como el momento más adecuado y la frecuencia de hacerlo.
- **Elegir el canal** más adecuado para publicar/difundir la información, pudiendo ser uno o varios, en función de los grupos de interés a los que debe ir dirigida la información.
- **Enviar** la información a la persona responsable del canal de comunicación, conforme al apartado 6.2.
- **Publicar/Difundir:** la persona responsable del canal publicará la información en el formato adecuado.
- **Revisar el contenido** de la web de manera continua.
- **Recogida y estudio** de incidencias relacionadas con la web, así como las opiniones recogidas en encuestas.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03>

CSV: aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ISAAC LÓPEZ LAVAL	Coordinador Comisión Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras FCCSD	06/05/2024 12:22:00	
MARIA CARMEN MAYOLAS PI CARLOS MARIA PLANA GALINDO	Secretaria Comisión Calidad y Profesora-Secretaria FCCSD Presidente Comisión Calidad y Decano FCCSD	06/05/2024 13:01:00 07/05/2024 07:57:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA005	 Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 3.0	
		Fecha: 29/04/2024	
		Página 5 de 5	

- **Subsanación** incidencias contenido web.

7.Revisión y mejora de la información pública

La actualización de la web del centro será continua y se realizará por las personas responsables de cada área, quienes informarán a la persona Coordinadora de la Comisión de Calidad sobre cualquier problema, como información desactualizada o enlaces con links erróneos. Además, los grupos de interés podrán reportar problemas o sugerencias mediante un formulario disponible en el sitio web de la FCCSD ubicado en la web de calidad; [Valoración y Sugerencias sobre la Página web FCCSD](#)

Se aprovecharán las encuestas anuales de satisfacción dirigidas a personal y estudiantes para recoger sugerencias sobre el contenido web, que luego la Comisión de Calidad evaluará para su posible inclusión en la revisión anual del SGIC.

8. DIAGRAMA DE FLUJO

No procede.

9.SEGUIMIENTO

El seguimiento de este procedimiento se llevará a cabo mediante los indicadores establecidos en el Catálogo de indicadores por el responsable de calidad del centro.

Indicadores: I-PRA-005 disponible en; [Catálogo de indicadores de la página web de FCCSD](#)

10. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento se archivarán y registrarán conforme al procedimiento PRA_002 "Control y registro de la documentación".



aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03>

CSV: aa36285fe1266bf4603d1c465ab9fd03	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ISAAC LÓPEZ LAVAL	Coordinador Comisión Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras FCCSD	06/05/2024 12:22:00	
MARIA CARMEN MAYOLAS PI CARLOS MARIA PLANA GALINDO	Secretaria Comisión Calidad y Profesora-Secretaria FCCSD Presidente Comisión Calidad y Decano FCCSD	06/05/2024 13:01:00 07/05/2024 07:57:00	