

 <b>Universidad Zaragoza</b> <small>1542</small>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	Código: PRA-005	 <b>Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca</b> <b>Universidad Zaragoza</b> <small>1542</small>
		Versión: 2.0	
		Fecha: 2/7/2021	
		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.

ELABORADO POR: Coordinador de la Comisión de Calidad	REVISADO POR: Comisión de Calidad	APROBADO POR: Decano
Fernando Gimeno Marco	Cristina Yagüe Ruiz (Secretaria de la Comisión)	Germán Vicente Rodríguez

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015*


 f71e63553144019963533a5875266978  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f71e63553144019963533a5875266978>

CSV: f71e63553144019963533a5875266978	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO GIMENO MARCO	Coordinador de la Comisión de Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte,	13/07/2021 14:33:00	
MARIA CRISTINA YAGÜE RUIZ	Secretaria de la Comisión de Calidad y Profesora-Secretaria. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:39:00	
GERMAN VICENTE RODRIGUEZ	Presidente de la Comisión de Calidad y Decano. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:57:00	

 <b>Universidad Zaragoza</b> 1542	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Código:</b> PRA-005	 <b>Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca</b> Universidad Zaragoza
		<b>Versión:</b> 2.0	
		<b>Fecha:</b> 2/7/2021	
		<b>Página</b> 2 de 5	

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es sistematizar el proceso de comunicación interna y externa de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte (FCCSD), y de revisión de la misma, identificando a los responsables de los distintos canales de comunicación y los pasos que deben seguir los distintos agentes implicados para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación entre los distintos grupos de interés.

Clasificación del procedimiento: Apoyo.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación a todas las comunicaciones institucionales 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


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

- Decano
- Administradora
- Responsable de Calidad de la Facultad
- Comisión de Calidad de la Facultad
- Secretaria de Decanato de la Facultad
- Conserjería
- Gabinete de comunicación UZ
- Área de Calidad y Mejora

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A través del presente procedimiento se garantiza que el centro comunicará a sus grupos de interés y publicará información actualizada relativa a sus actividades y programas, garantizando a su vez los procesos de 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/f71e63553144019963533a5875266978>

CSV: f71e63553144019963533a5875266978	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO GIMENO MARCO	Coordinador de la Comisión de Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte,	13/07/2021 14:33:00	
MARIA CRISTINA YAGÜE RUIZ	Secretaria de la Comisión de Calidad y Profesora-Secretaria. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:39:00	
GERMAN VICENTE RODRIGUEZ	Presidente de la Comisión de Calidad y Decano. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:57:00	

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	Código: PRA-005	
		Versión: 2.0	
		Fecha: 2/7/2021	
		Página 3 de 5	

Para ello informará al menos sobre los siguientes aspectos:

- Política y objetivos de calidad del centro
- Documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (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
- Estudiantes matriculados en titulaciones impartidas por el centro
- PDI del centro
- PAS del centro


Grupos de interés externos al centro

- Equipo de Gobierno UZ
- Estudiantes UZ
- PDI de la UZ
- PAS de la UZ
- Unidades/centros de la UZ
- Egresados
- Empleadores
- Sociedad



f71e63553144019963533a5875266978

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f71e63553144019963533a5875266978>

CSV: f71e63553144019963533a5875266978	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO GIMENO MARCO	Coordinador de la Comisión de Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte,	13/07/2021 14:33:00	
MARIA CRISTINA YAGÜE RUIZ	Secretaría de la Comisión de Calidad y Profesora-Secretaria. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:39:00	
GERMAN VICENTE RODRIGUEZ	Presidente de la Comisión de Calidad y Decano. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:57:00	

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	Código: PRA-005	
		Versión: 2.0	
		Fecha: 2/7/2021	
		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 ( <a href="https://estudios.unizar.es/">https://estudios.unizar.es/</a> )	Coordinador de la titulación/Unidad de Calidad y Racionalización/Vicegerencia académica
Redes sociales: - Facebook - Twitter	Responsable de Calidad y Decano
Mupis (tablones electrónicos)	Conserjería del Centro
Tablones de anuncios	Conserjería del Centro
Boletín informativo i-Unizar	Gabinete de comunicación UZ Administrador/Secretaría Decanato
Correo electrónico: listas de distribución - Estudiantes del centro - Estudiantes por plan de estudios - PDI del centro - PAS del centro	Administrador/ Decanato
Correo interno	Conserjería del Centro


\* Instrucción técnica ITA-006-01

## 6.3. Descripción de actividades

- **Identificar** la información: uno de los agentes implicados identifica un tipo de información susceptible de ser publicada/difundida.
- **Centralizar** la información: el agente que ha identificado la información la redirige a la persona responsable del centro encargada de recopilar y centralizar dicha información.
- **Decidir** si la información debe ser o no publicada/difundida así como el momento más adecuado y la frecuencia.
- **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 al responsable del canal competente, conforme al apartado 6.2.
- **Publicar/Difundir:** el responsable del canal publicará la información en el formato adecuado.
- **Revisar** contenido web de manera continua.
- **Recogida y estudio** de incidencias relacionadas con la web, así como de opiniones recogidas en encuestas.
- **Subsanación** incidencias contenido web.



f71e63553144019963533a5875266978  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f71e63553144019963533a5875266978>

CSV: f71e63553144019963533a5875266978	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO GIMENO MARCO	Coordinador de la Comisión de Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte,	13/07/2021 14:33:00	
MARIA CRISTINA YAGÜE RUIZ	Secretaría de la Comisión de Calidad y Profesora-Secretaría. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:39:00	
GERMAN VICENTE RODRIGUEZ	Presidente de la Comisión de Calidad y Decano. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:57:00	

 <b>Universidad Zaragoza</b> <small>1542</small>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Código:</b> PRA-005	 <b>Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca</b> <b>Universidad Zaragoza</b> <small>1542</small>
		<b>Versión:</b> 2.0	
		<b>Fecha:</b> 2/7/2021	
		<b>Página</b> 5 de 5	

#### 6.4. Revisión y mejora de la información pública

La revisión del contenido de la web del centro será continua, efectuándose por los responsables de cada proceso y comunicando al Coordinador de la Comisión de Calidad de manera inmediata las incidencias detectadas en información desactualizada o posibles links en los que aparezca un error. Los grupos de interés también pueden comunicar incidencias o sugerencias sobre el contenido de la web a través del formulario de comunicación publicado en el enlace Web de la FCCSD: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSduzIfoi55164aXY XBSnRd1bg4WpdfnO 4 J92imbm1OrHZOA/viewform>, ubicado en la web de Calidad de la FCCSD. Aprovechando las encuestas anuales de satisfacción de servicios dirigidas tanto a personal como a estudiantes, se incluirán cuestiones relativas a sugerencias a cerca del contenido de la web que serán estudiadas por la Comisión de Calidad, para su posterior inclusión en la revisión anual del SGIC.

#### 7. DIAGRAMA DE FLUJO

No procede.

#### 8. SEGUIMIENTO

Posibles Indicadores:


- Número de seguidores en redes sociales
- Número de visitas a la página web
- Etc.

#### 9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento se archivarán y registrarán conforme al procedimiento PRA\_002 Control y registro de la documentación



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f71e63553144019963533a5875266978>

CSV: f71e63553144019963533a5875266978	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO GIMENO MARCO	Coordinador de la Comisión de Calidad y Vicedecano de Calidad e Infraestructuras. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte,	13/07/2021 14:33:00	
MARIA CRISTINA YAGÜE RUIZ	Secretaría de la Comisión de Calidad y Profesora-Secretaria. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:39:00	
GERMAN VICENTE RODRIGUEZ	Presidente de la Comisión de Calidad y Decano. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.	13/07/2021 16:57:00	