

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.2	
		Fecha: Julio de 2024	
		Página 1 de 9	

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
10. ANEXOS

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	01/10/2021	Edición inicial
v1.1	16/04/2024	Actualización de nomenclatura (cambio de SGIC por SIGC, PAS por PTGAS); inclusión de nuevos responsables y nuevos canales institucionales; incorporación de Anexos I y II sobre el control de asistencia a las actividades organizadas por, y en representación de, la FEGP, respectivamente. Revisión del lenguaje inclusivo.
V1.2	Julio 2024	Modificación indicador IA-005-01 en respuesta a auditoría externa

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Administradora de la FEGP	Comité de Calidad	Decana

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



 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ac328b570c27dad82b359853d5f0c690>

CSV: ac328b570c27dad82b359853d5f0c690	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	27/08/2024 19:49:00	
BEATRIZ VIDAL SERRANO	Administradora	28/08/2024 08:24:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.2	
		Fecha: Julio de 2024	
		Página 2 de 9	

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es sistematizar el proceso de **comunicación interna y externa** de la FEGP identificando a quienes serán responsables de los distintos canales de comunicación y los pasos que deben seguir las personas implicadas para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación entre los distintos grupos de interés.

Clasificación del procedimiento: Apoyo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplicará a todas las comunicaciones institucionales internas y externas relativas a los aspectos relacionados en el apartado 6. Alcanza a todos grupos de interés vinculados a las titulaciones que se imparten en el centro (estudiantes, estudiantes potenciales, personas egresadas, PDI, PTGAS, Órganos de Gobierno de la FEGP y de UNIZAR, empleadores, empleadoras y sociedad en general).

3. NORMATIVA

No procede.

4. DEFINICIONES

- **Comunicación interna:** conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés internos al centro (equipo decanal, PDI, PTGAS y estudiantes).
- **Comunicación externa:** conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés externos al centro (Equipo de Gobierno UZ, PDI, PTGAS, estudiantes, personas egresadas, empleadores, empleadoras y 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 o Decana
- Secretario o Secretaria de Decanato
- Equipo Decanal
- Administrador o Administradora
- Coordinadores o Coordinadoras de las titulaciones
- Conserjería
- Gabinete de Comunicación
- Persona colaboradora para temas de comunicación, redes y proyección social

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/cs/v/ac328b570c27dad82b359853d5f0c690>
 ac328b570c27dad82b359853d5f0c690

CSV: ac328b570c27dad82b359853d5f0c690	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	27/08/2024 19:49:00	
BEATRIZ VIDAL SERRANO	Administradora	28/08/2024 08:24:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.2	
		Fecha: Julio de 2024	
		Página 3 de 9	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A través del presente procedimiento se garantiza que el centro comunicará a sus grupos de interés, internos y externos, información actualizada relativa al SIGC de la FEGP, su oferta académica, así como a sus actividades y programas, muy especialmente aquellos dirigidos al estudiantado, tanto actual como futuro, y relacionados con su proceso de enseñanza/aprendizaje.

Ello es acorde con la consolidación de una cultura de calidad puesto que incide en la rendición de cuentas y la mejora continua, facilitando a su vez la toma de decisiones.

Asimismo, el procedimiento recoge el modo de comunicación en lo referente a la información destinada exclusivamente a grupos de interés internos.

Para ello informará al menos sobre los siguientes aspectos:

- Política y objetivos de calidad de la Facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP)
- Documentación del SIGC de la FEGP
- Oferta formativa
- Procedimientos de acceso y admisión de estudiantes
- Procedimiento de sugerencias, quejas y alegaciones
- Procedimiento de evaluación del PDI
- Movilidad
- Prácticas externas
- Plan de Orientación Universitaria de la Universidad de Zaragoza (POUZ)
- Becas y ayudas al estudio
- Resultados (aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, evaluaciones externas)
- Proyección social (actividades, conferencias... organizadas en la FEGP)
- Transferencia del conocimiento

6.1. Identificación de los grupos de interés

Grupos de interés pertenecientes al centro

- Decano/a
- Equipo Decanal
- Estudiantado matriculado en titulaciones impartidas por el centro
- PDI del centro
- PTGAS del centro

Grupos de interés externos al centro

- Equipo de Gobierno UNIZAR
- Estudiantes UNIZAR
- Estudiantes potenciales
- PDI de la UNIZAR

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ac328b570c27dad82b359853d5f0c690>

CSV: ac328b570c27dad82b359853d5f0c690	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	27/08/2024 19:49:00	
BEATRIZ VIDAL SERRANO	Administradora	28/08/2024 08:24:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.2	
		Fecha: Julio de 2024	
		Página 4 de 9	

- PTGAS de la UNIZAR
- Unidades/centros de la UNIZAR
- Personas egresadas
- Organismos empleadores
- Sociedad

6.2. Identificación de los canales de comunicación existentes y responsable/s:

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE/S DEL CANAL
Página web de la Facultad de Empresa y Gestión Pública (http://fegp.unizar.es/). Ver instrucción técnica ITA_005_1	Decano/a Equipo Decanal Administración del Centro Secretaría del centro
Página web del Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (https://masterturismo.unizar.es/)	Decano/a Coordinador/a de titulación Administración del Centro Secretaría del centro
Redes sociales: Facebook: https://www.facebook.com/FEGPHuesca X: https://twitter.com/FEGPHuesca Instagram https://www.instagram.com/fegphuesca/ LinkedIn: https://es.linkedin.com/company/facultad-de-empresa-y-gesti%C3%B3n-p%C3%ABlica-unizar-campus-huesca Whatsapp: Lista de difusión YouTube: https://www.youtube.com/@facultaddeempresaygestionp7929	Colaborador/a para temas de comunicación, redes y Proyección social
Listas de distribución de correo electrónico - Estudiantes del centro est.fegph@listas.unizar.es - PDI del centro pdi.fegph@listas.unizar.es - PTGAS del centro pas.fegph@listas.unizar.es - Estudiantes por plan de estudios - est.429@listas.unizar.es - est.458@listas.unizar.es - est.471@listas.unizar.es	Decanato: est.fegph@listas.unizar.es pdi.fegph@listas.unizar.es pas.fegph@listas.unizar.es Administración del centro est.429@listas.unizar.es est.458@listas.unizar.es est.471@listas.unizar.es
Plataforma Moodle	Coordinación de Titulación Profesorado de las asignaturas Vicedecanato de Política Académica, Investigación y Calidad
Correo interno (Carta)	Equipo Decanal Secretaría de la Facultad Conserjería
Correo electrónico	Decanato: dirfegph@unizar.es Secretaría de Decanato: fegph@unizar.es Secretaría de la FEGP: fegp@unizar.es Conserjería FEGP: csjeueeh@unizar.es Administración del Centro: admfeqph@unizar.es Dirección de la Biblioteca: bjbfegp@unizar.es



 ac328b570c27dad82b359853d5f0c690

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ac328b570c27dad82b359853d5f0c690>

CSV: ac328b570c27dad82b359853d5f0c690	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	27/08/2024 19:49:00	
BEATRIZ VIDAL SERRANO	Administradora	28/08/2024 08:24:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.2	
		Fecha: Julio de 2024	
		Página 5 de 9	

Correo electrónico Equipo Decanal	Vicedecanato de Política Académica, Investigación y Calidad: vice_fegp@unizar.es Vicedecanato de Relaciones Internacionales y Estudiantes: fegpint@unizar.es Coordinación Grado en Administración y Dirección de Empresas: adehu@unizar.es Coordinación del Grado en GAP: gap@unizar.es Coordinación del Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo: mastertur@unizar.es
Tablones de anuncios	Decano/a Equipo Decanal Secretaría de la Facultad Conserjería
Mupis (tablones electrónicos)	Equipo Decanal Secretaría de la Facultad
Página web de las titulaciones ofertadas en la Facultad de Empresa y Gestión Pública (https://estudios.unizar.es/)	Coordinación de Titulación (en cualquier caso, no serán responsables de los apartados que se actualizan de forma centralizada)
Boletín informativo (i-Unizar)	Administrador/a (responsable del centro en insertar las noticias en iUnizar)
Correo interno de recogida de información Impreso de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones Formulario de demanda (queja, reclamación, duda, sugerencia, felicitación)	Secretaría de la Facultad Conserjería de la Facultad de Empresa y Gestión Pública Administración del centro

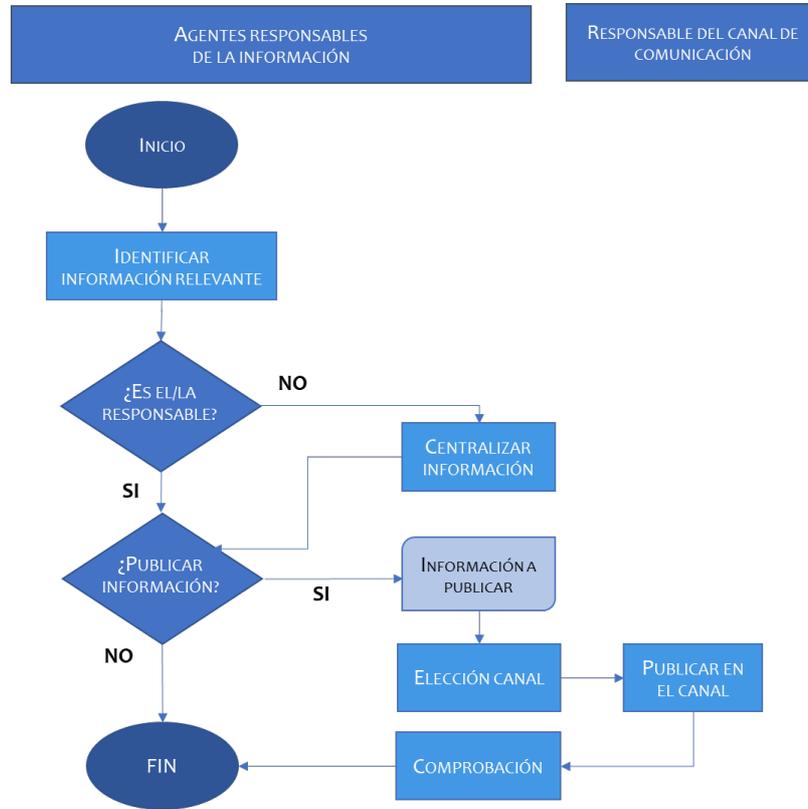
6.3. Descripción de actividades

- **Identificar** la información: Se reconoce un tipo de información susceptible de ser publicada o difundida por parte de Decano/a, Vicedecanos/as, Administrador/a del Centro, Coordinadores/as de Titulaciones, Presidente/a de CGCT, PDI, Estudiantado, PTGAS, Gabinete de comunicación u otros grupos implicados. Siempre con la supervisión del Decano/a y su equipo decanal.
- **Centralizar** la información: quien 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. Dependiendo del tipo de información se deberá solicitar la autorización del Decano/a y Equipo Decanal para su publicación/difusión.
- **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 competente, conforme al apartado 6.2.
- **Publicar/Difundir:** la persona responsable del canal publicará la información en el formato adecuado.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ac328b570c27dad82b359853d5f0c690>
 ac328b570c27dad82b359853d5f0c690

CSV: ac328b570c27dad82b359853d5f0c690	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	27/08/2024 19:49:00	
BEATRIZ VIDAL SERRANO	Administradora	28/08/2024 08:24:00	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

El seguimiento de este procedimiento lo realizará el Comité de Calidad de la FEGP examinando y revisando anualmente que la información es difundida a través de los canales establecidos.

Se establecen los siguientes indicadores que se recogerán en las correspondientes fichas (FIA_005_01 y FIA_005_02):

- Número de visitas a las páginas web de la FEGP y a la página web del MUDPT.
- Número de seguidores/as y publicaciones en redes sociales de la FEGP.
- Número de actividades organizadas por la FEGP. Para registrar cada actividad, la persona responsable deberá rellenar la información incluida en el ANEXO I y enviarla a secretaría de decanato.
- Número de actividades externas en las que participa el profesorado en representación de la FEGP. Para registrar cada actividad, el profesor o la profesora deberá rellenar la información incluida en el ANEXO II y enviarla a secretaría de decanato.

Responsable	Mecanismo/Procedimiento	Periodicidad	Indicador	Objetivo
-------------	-------------------------	--------------	-----------	----------

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ac328b570c27dad82b359853d5f0c690>
 ac328b570c27dad82b359853d5f0c690

CSV: ac328b570c27dad82b359853d5f0c690	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	27/08/2024 19:49:00	
BEATRIZ VIDAL SERRANO	Administradora	28/08/2024 08:24:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.2	
		Fecha: Julio de 2024	
		Página 7 de 9	

Administrador/a, Persona colaboradora comunicación, redes y proyección social	Contabilizar y comprobar / Analizar la evolución	Curso académico	IA-005-01	Conocer la evolución del procedimiento
Administrador/a, Secretaría de Decanato	Contabilizar y comprobar / Analizar la evolución	Curso académico	IA-005-02	Conocer la evolución del procedimiento

Del mismo modo, el Gabinete de Comunicación establecerá mecanismos para monitorizar el uso y la satisfacción de los grupos de interés con la información pública proporcionada por el centro, para comprobar si es adecuada a sus necesidades. Asimismo, se tratará este asunto en una de las reuniones anuales de las comisiones de evaluación de la calidad de cada una de las titulaciones del centro, dado que cuentan con representación de los principales grupos de interés.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento se archivarán y registrarán en formato electrónico conforme al procedimiento [PRA_002 Elaboración, control y registro de la documentación del SGIC].



ac328b570c27dad82b359853d5f0c690

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ac328b570c27dad82b359853d5f0c690>

CSV: ac328b570c27dad82b359853d5f0c690	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	27/08/2024 19:49:00	
BEATRIZ VIDAL SERRANO	Administradora	28/08/2024 08:24:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.2	
		Fecha: Julio de 2024	
		Página 8 de 9	

ANEXO I: CONTROL DE ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR LA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA

Denominación de la actividad	
Responsable	
Fecha de celebración	
Lugar de celebración	
Duración de la actividad	
Grupo de interés a los que va dirigida	
Número de asistentes	
Observaciones	



ac328b570c27dad82b359853d5f0c690

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ac328b570c27dad82b359853d5f0c690>

CSV: ac328b570c27dad82b359853d5f0c690	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	27/08/2024 19:49:00	
BEATRIZ VIDAL SERRANO	Administradora	28/08/2024 08:24:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.2	
		Fecha: Julio de 2024	
		Página 9 de 9	

ANEXO II: REGISTRO DE PARTICIPACIÓN DEL PROFESORADO EN REPRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA EN ACTIVIDADES EXTERNAS

Docente: Nombre y apellidos	
Denominación de la actividad	
Tipo de actividad*	
Entidad organizadora	
Fecha(s) de celebración	
Lugar de celebración	
Duración de la actividad	
Descripción/Observaciones (máximo 50 palabras)	

* Indicar el tipo de evento (congreso, jornada, taller, charla, tribunal, etc.) y el tipo de participación (presentación, ponencia, charla, miembro, representación del centro, responsable de estudiantes, etc.)



 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ac328b570c27dad82b359853d5f0c690>

CSV: ac328b570c27dad82b359853d5f0c690	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	27/08/2024 19:49:00	
BEATRIZ VIDAL SERRANO	Administradora	28/08/2024 08:24:00	