

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: Octubre de 2021	
		Página 1 de 8	

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	01/10/2021	Edición inicial

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Administradora de la FEGP	Comité de Calidad	Decana
María Amor Jaime Siso	Luis Vicente Casaló Ariño (secretario del Comité)	Melania Mur Sangrá

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



 b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8>

CSV: b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISÓ	Administradora de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	08/10/2021 15:28:00	
LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO	Secretario del Comité de Calidad de la FEGP	10/10/2021 21:05:00	
MELANIA MUR SANGRA	Decana de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	10/10/2021 22:45:00	

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Octubre de 2021	
		Página 2 de 8	

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es sistematizar el proceso de **comunicación interna y externa** de la Facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP) 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 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, egresados, Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, Órganos de Gobierno de la Facultad de Empresa y Gestión Pública y de la Universidad, empleadores 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, PAS y estudiantes).
- **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/a de la FEGP
- Secretaria de Decanato
- Equipo Decanal
- Administrador/a de la FEGP
- Secretaría de la FEGP
- Coordinadores de las titulaciones de la FEGP
- Conserjería de la FEGP

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 SGIC de la FEGP, su oferta

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8>
 b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8

CSV: b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISÓ	Administradora de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	08/10/2021 15:28:00	
LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO MELANIA MUR SANGRA	Secretario del Comité de Calidad de la FEGP Decana de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	10/10/2021 21:05:00 10/10/2021 22:45:00	

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Octubre de 2021	
		Página 3 de 8	

académica, así como a sus actividades y programas, muy especialmente aquellos dirigidos a los estudiantes, tanto actuales como futuros, 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 Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) 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
- Orientación. Plan tutor y mentor
- 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

- Equipo Decanal
- 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
- Estudiantes potenciales
- PDI de la UZ
- PAS de la UZ
- Unidades/centros de la UZ
- Egresados

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8>
 b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8

CSV: b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISÓ	Administradora de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	08/10/2021 15:28:00	
LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO MELANIA MUR SANGRA	Secretario del Comité de Calidad de la FEGP Decana de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	10/10/2021 21:05:00 10/10/2021 22:45:00	

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Octubre de 2021	
		Página 4 de 8	


- 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	Equipo Decanal Administrador/a Responsables de la página web en la Facultad de Empresa y Gestión Pública en la Secretaría del centro
Redes sociales: Facebook: https://www.facebook.com/FEGPHuesca Twitter: https://twitter.com/FEGPHuesca Instagram https://www.instagram.com/fegphuesca/ Linkedin:	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 PAS 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	Decano/a: est.fegph@listas.unizar.es pdi.fegph@listas.unizar.es pas.fegph@listas.unizar.es Administrador/a est.429@listas.unizar.es est.458@listas.unizar.es est.471@listas.unizar.es
Plataforma Moodle	Coordinadores de Titulación Profesores de las asignaturas
Correo interno (Carta)	Equipo Decanal Secretaría de la Facultad Conserjería



b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8>

CSV: b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISÓ	Administradora de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	08/10/2021 15:28:00	
LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO MELANIA MUR SANGRA	Secretario del Comité de Calidad de la FEGP Decana de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	10/10/2021 21:05:00 10/10/2021 22:45:00	

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Octubre de 2021	
		Página 5 de 8	

Correo electrónico	Decanato: dirfegph@unizar.es Secretaria de Decanato: fegph@unizar.es Secretaria de la FEGP: fegp@unizar.es Conserjería FEGP: csjeueeh@unizar.es Administrador/a: admfeqph@unizar.es Director de Biblioteca: bibfegp@unizar.es
Tablones de anuncios	Equipo Decanal Secretaria de la Facultad Conserjería
Mupis (tablones electrónicos)	Equipo Decanal Secretaria de la Facultad
Página web de las titulaciones ofertadas en la Facultad de Empresa y Gestión Pública (https://estudios.unizar.es/)	Coordinadores de Titulación (en cualquier caso, los coordinadores no son responsables de los apartados que se actualizan de forma centralizada)
Boletín informativo (i-Unizar)	Administrador/a (responsable del centro en insertar las noticias en i-Unizar)
Correo interno de recogida de información Impreso de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	Secretaria de la Facultad Conserjería de la Facultad de Empresa y Gestión Pública


6.3. Descripción de actividades

- **Identificar** la información: uno de los agentes implicados (Decano/a, Vicedecanos/as, Administrador/a, Responsable de calidad, Coordinadores/as, Presidentes/as de CGC, PDI, Estudiantes, PAS etc.) 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. Dependiendo del tipo de información se deberá solicitar la autorización del 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 al responsable del canal competente, conforme al apartado 6.2.
- **Publicar/Difundir**: el responsable del canal publicará la información en el formato adecuado.

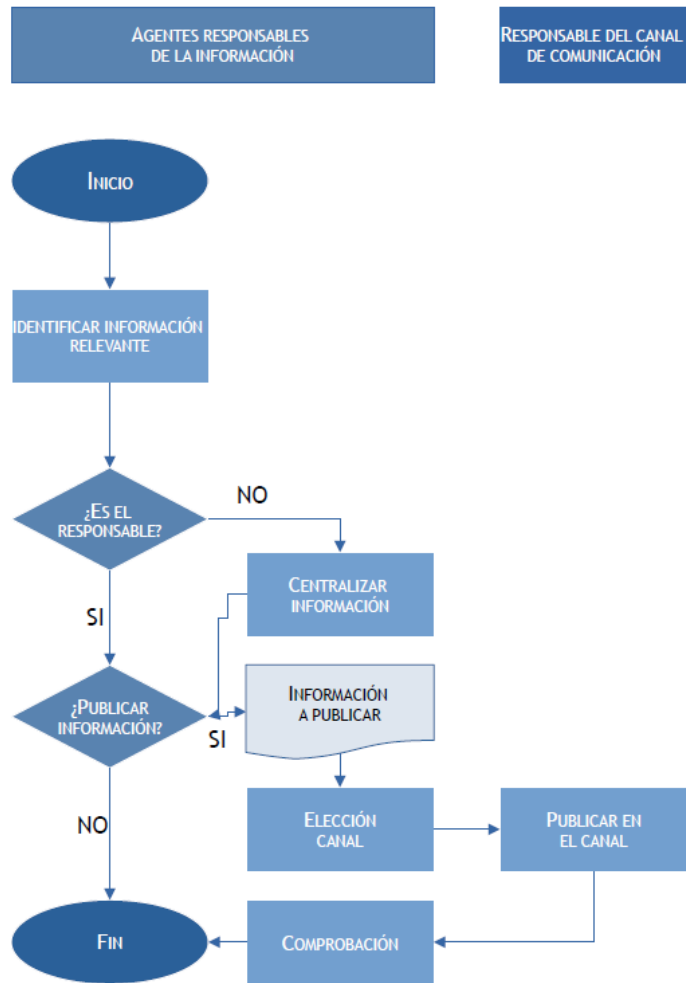


b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8>

CSV: b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISÓ	Administradora de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	08/10/2021 15:28:00	
LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO MELANIA MUR SANGRA	Secretario del Comité de Calidad de la FEGP Decana de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	10/10/2021 21:05:00 10/10/2021 22:45:00	

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 la correspondiente ficha (FIA_005_01):

- Número de visitas a la página web de la Facultad.
- Número de seguidores/as en redes sociales de la Facultad, tuits publicados....

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8>
 b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8

CSV: b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISÓ	Administradora de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	08/10/2021 15:28:00	
LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO MELANIA MUR SANGRA	Secretario del Comité de Calidad de la FEGP Decana de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	10/10/2021 21:05:00 10/10/2021 22:45:00	

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Octubre de 2021	
		Página 7 de 8	

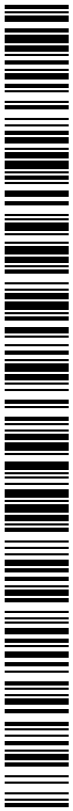
- Número de sugerencias, propuestas o quejas recibidas.

- Número de actividades organizadas. Para registrar cada actividad, el organizador o responsable deberá rellenar la información incluida en el ANEXO I y enviarla a secretaría de decanato.

Del mismo modo, se monitorizará la satisfacción de los grupos de interés con la información pública proporcionada por el centro, para comprobar si es adecuada a sus necesidades. En concreto, se pretende incluir un punto al respecto 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].



b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8>

CSV: b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISÓ	Administradora de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	08/10/2021 15:28:00	
LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO MELANIA MUR SANGRA	Secretario del Comité de Calidad de la FEGP Decana de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	10/10/2021 21:05:00 10/10/2021 22:45:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA-005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: Octubre de 2021	
		Página 8 de 8	


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	



b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8>

CSV: b8a6f22b85b8392af0646b9464560bc8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISÓ	Administradora de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	08/10/2021 15:28:00	
LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO MELANIA MUR SANGRA	Secretario del Comité de Calidad de la FEGP Decana de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	10/10/2021 21:05:00 10/10/2021 22:45:00	