



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Índice

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

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
V1	25/09/2020	Edición inicial.
V2	25/11/2020	Actualización de Indicadores.
V3	16/03/2021	Actualización de responsables e indicadores. Mención de género.

ELABORADO POR: Unidad Responsable	REVISADO POR: Unidad Responsable	APROBADO POR: Unidad Responsable
Francisco Fernández Martínez Técnico Calidad EUPT Mariano Ubé Sanjuán Subdirector Calidad EUPT	Guillermo Azuara Guillén Profesor Secretario EUPT	Inmaculada Plaza García Directora EUPT
Fecha:	Fecha:	Fecha:

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

CSV: b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Firmado electrónicamente por

FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ
MARIANO UBE SANJUAN
GUILLERMO AZUARA GUILLÉN
INMACULADA PLAZA GARCIA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

TECNICO CALIDAD EUPT
SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT
PROFESOR SECRETARIO EUPT
DIRECTORA EUPT

Página: 1 / 7

Fecha

20/03/2021 19:19:00
21/03/2021 10:14:00
22/03/2021 07:57:00
22/03/2021 09:06:00



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es sistematizar el proceso de comunicación interna y externa de la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel (EUPT), 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.

El centro cuenta con procedimientos para la publicación periódica de información actualizada relativa a sus actividades y programas que garantizan los procesos de toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua en todos los niveles de la institución.

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 EUPT.

3. NORMATIVA

Acuerdo de 17 de febrero de 2005, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento marco de Centros de la Universidad de Zaragoza. Modificado por Acuerdos de 21-02-2006 (BOUZ 03/06) y 06-07-2010(BOUZ 10/10).

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 de la Universidad de Zaragoza, equipos de dirección de otros centros y departamentos; PDI, PAS o estudiantes adscritos a otros centros; egresados, empleadores, sociedad en general).
- **Canal de comunicación:** Medio de transmisión de la información.
- Las menciones genéricas en masculino que aparecen en el presente documento se entenderán referidas también a su correspondiente femenino.

5. RESPONSABLES

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

- Director/a del Centro.
- Profesor Secretario.
- Adjunto a Dirección para Proyección Social o Subdirector con competencias en ello.
- Subdirector de Oferta Académica o con competencias en ello.

CSV: b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Firmado electrónicamente por

FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ
MARIANO UBE SANJUAN
GUILLERMO AZUARA GUILLÉN
INMACULADA PLAZA GARCIA

Organismo: Universidad de Zaragoza

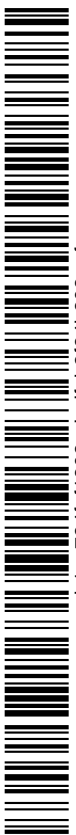
Cargo o Rol

TECNICO CALIDAD EUPT
SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT
PROFESOR SECRETARIO EUPT
DIRECTORA EUPT

Página: 2 / 7

Fecha

20/03/2021 19:19:00
21/03/2021 10:14:00
22/03/2021 07:57:00
22/03/2021 09:06:00



b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef>

- Secretaría de Dirección.
- Administrador del Centro.
- Secretaría.
- Coordinadores de las titulaciones.
- Conserjería del centro.
- Community Managers.
- Área de Calidad y Mejora.
- Vicegerencia Académica Universidad de Zaragoza.
- Servicio de Informática y Comunicaciones (SICUZ) de la Universidad.
- Gabinete de Comunicación de la Universidad.

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. Simultáneamente, también alude a que el centro dispone de mecanismos que le permiten recopilar, para, posteriormente, analizar y utilizar la información pertinente para la toma de decisiones, en relación con la recepción de flujo de comunicación desde dichos grupos de interés.

6.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés pertenecientes al centro.

- Equipo de Dirección.
- Estudiantes matriculados en la oferta académica impartida por el centro.
- PDI del centro.
- PAS del centro.

Grupos de interés externos al centro.

- Equipo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.
- Estudiantes de la Universidad de Zaragoza no pertenecientes al centro.
- PDI de la Universidad de Zaragoza no adscritos al centro.
- PAS de la Universidad de Zaragoza no adscritos al centro.
- Unidades de la Universidad.
- Egresados.
- Empleadores.
- Resto de sociedad en general.

CSV: b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 7

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ

TECNICO CALIDAD EUPT

20/03/2021 19:19:00

MARIANO UBE SANJUAN

SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT

21/03/2021 10:14:00

GUILLERMO AZUARA GUILLÉN

PROFESOR SECRETARIO EUPT

22/03/2021 07:57:00

INMACULADA PLAZA GARCIA

DIRECTORA EUPT

22/03/2021 09:06:00



6.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES Y RESPONSABLES:

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLES DEL CANAL
Junta de centro.	Director/a del centro, Profesor/a Secretario/a del centro.
Comisiones, grupos de trabajo, comités del centro.	Presidentes de Comisión, Secretarios de Comisión, Grupo o Comité.
Consejos, Comisiones o foros externos al centro, tanto internos de Universidad de Zaragoza como externos.	Miembros del centro participantes.
Otro tipo de reuniones con PAS, PDI, alumnos.	Director/a del centro. Subdirectores en cuestión, Coordinadores de Titulación, Adjuntos a Dirección según temática.
Página web del centro.	Ver Instrucción ITPT-004, Servicio de Informática y Comunicaciones (SICUZ).
Páginas web de las titulaciones impartidas (https://estudios.unizar.es/).	Coordinadores de las titulaciones, Área de Calidad y Mejora, Vicegerencia académica.
Redes sociales: - Twitter. - Instagram.	<i>Community Managers.</i>
Canal de YouTube.	<i>Community Managers</i> , Subdirector con competencias en Proyección Social, Secretaría de Dirección.
Tablones de anuncios.	Secretaría de Dirección, Jefe/a de Conserjería.
Boletín informativo del centro.	Subdirector con competencias en Proyección Social.

CSV: b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Firmado electrónicamente por

FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ

MARIANO UBE SANJUAN

GUILLERMO AZUARA GUILLÉN

INMACULADA PLAZA GARCIA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

TECNICO CALIDAD EUPT

SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT

PROFESOR SECRETARIO EUPT

DIRECTORA EUPT

Página: 4 / 7

Fecha

20/03/2021 19:19:00

21/03/2021 10:14:00

22/03/2021 07:57:00

22/03/2021 09:06:00



b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef>



Boletín informativo i-Unizar.	Secretaría de Dirección, Gabinete de Comunicación Universidad de Zaragoza.
<p>Correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes del centro. - Estudiantes por plan de estudios. - PDI del centro. - PAS vinculados al centro. - Externos al centro. 	Equipo de Dirección, Secretaría de Dirección, Administrador del Centro.
Correo interno.	Equipo de Dirección, Secretaría de Dirección, Administrador del Centro.

6.3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

En cuanto a comunicación interna, el equipo directivo del centro informará anualmente sobre los siguientes aspectos:

- Política y Objetivos de calidad del centro.
- Líneas estratégicas del centro.
- Documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del centro.
- Informe de gestión.
- Programa de actuación.
- Informe de la evaluación de la calidad y resultados del aprendizaje de las titulaciones.
- Plan anual de Innovación y mejora de las titulaciones.
- POUZ (EUPT).
- Movilidad de estudiantes.
- Prácticas externas.
- Becas y ayudas al estudio.
- Mecanismo de sugerencias, quejas y alegaciones.
- Resultados tales como resultados académicos o evaluaciones externas.
- Proyección social.
- Eventos organizados en el centro.

En cuanto a comunicación externa, el equipo directivo del centro ejercerá una política activa de información, al menos de los siguientes aspectos.

- Política y Objetivos de Calidad del centro.
- Oferta formativa, incluyendo aspectos como: satisfacción de alumnos, rendimiento, empleabilidad.

CSV: b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Firmado electrónicamente por

FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ
MARIANO UBE SANJUAN
GUILLERMO AZUARA GUILLÉN
INMACULADA PLAZA GARCIA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

TECNICO CALIDAD EUPT
SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT
PROFESOR SECRETARIO EUPT
DIRECTORA EUPT

Página: 5 / 7

Fecha

20/03/2021 19:19:00
21/03/2021 10:14:00
22/03/2021 07:57:00
22/03/2021 09:06:00



b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef>



- Procedimientos de acceso y admisión de estudiantes.
- Procedimiento de evaluación del PDI.
- Proyección social.
- Eventos organizados en el centro destinados a la sociedad.

El procedimiento será el siguiente:

- **Identificar** los contenidos: uno o varios de los agentes implicados identifican 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 (en el caso de comunicación externa, Secretaría de Dirección; en el caso de comunicación interna, los responsables del canal en cuestión).
- **Decidir** si la información debe ser o no publicada/difundida así como el momento más adecuado y la frecuencia, por parte del equipo de Dirección del centro.
- **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, por parte del equipo de Dirección del centro.
- **Enviar** la información al responsable del canal competente, conforme al apartado 6.2.
- **Difundir**: el responsable del canal publicará la información en el formato adecuado.

Inciendo en la comunicación en sentido ascendente, con destino hacia la Dirección del centro, ésta es fomentada mediante los canales que admiten un flujo en doble sentido, fundamentalmente en reuniones. En canales de índole informática, tal como web del centro, correo electrónico o boletín electrónico del centro, se procura la realimentación estableciendo un formulario/ dirección de correo electrónico que permita el envío de aportaciones al responsable del canal. En lo que atañe a las redes sociales, existe un grupo constituido por Directora de la Escuela, Profesor-Secretario y *Community Managers* en donde se aportan las noticias y se decide sobre su posible comunicación, publicándola en su caso los *Community Managers*.

En cuanto a quejas y sugerencias por parte de alumnado, se remite al procedimiento de proceso de mejora continua de la EUPT (PRCPT-006) y al general de Sugerencias y Quejas de la Universidad mediante el Centro de Información Universitaria (CIU).

7. DIAGRAMA DE FLUJO

No procede.

CSV: b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Firmado electrónicamente por

FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ
MARIANO UBE SANJUAN
GUILLERMO AZUARA GUILLÉN
INMACULADA PLAZA GARCIA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

TECNICO CALIDAD EUPT
SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT
PROFESOR SECRETARIO EUPT
DIRECTORA EUPT

Página: 6 / 7

Fecha

20/03/2021 19:19:00
21/03/2021 10:14:00
22/03/2021 07:57:00
22/03/2021 09:06:00



b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef



8. SEGUIMIENTO

Los Indicadores necesarios para el análisis de este procedimiento son:

- Número de seguidores en redes sociales.
- Número de boletines publicados.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento se archivarán y registrarán conforme al procedimiento PRAPT-002 Control y registro de la documentación.



b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef>

CSV: b1ca784fcf1608adedfab3f64b808eef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO ENRIQUE FERNANDEZ MARTINEZ	TECNICO CALIDAD EUPT	20/03/2021 19:19:00	
MARIANO UBE SANJUAN	SUBDIRECTOR CALIDAD EUPT	21/03/2021 10:14:00	
GUILLERMO AZUARA GUILLÉN	PROFESOR SECRETARIO EUPT	22/03/2021 07:57:00	
INMACULADA PLAZA GARCIA	DIRECTORA EUPT	22/03/2021 09:06:00	