

| | | | |
|---|--|------------------------------|---|
|  Universidad Zaragoza | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | Código: PRA-005 |  Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza |
| | | Versión: 3.0 | |
| | | Fecha: Noviembre 2023 | |
| | | Página 1 de 6 | |

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

| Versión | Fecha | Modificaciones |
|---------|----------------|---|
| v.1.0 | Febrero 2020 | Edición inicial |
| v.2.0 | Junio 2021 | Pto 8. Eliminación del indicador PRA-005-03. Número de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título y creación de I-PRA-005-04. Satisfacción usuarios con la información en la web Pto 6.3. Inclusión de responsables de revisión contenido web Pto 6.4. Nuevo apartado: Revisión y mejora de la información pública |
| v.3.0 | Noviembre 2023 | Inclusión de términos igualdad Sustitución SGIC por SIGC |

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|---------------------------|--|----------------------|
| Responsable Calidad EUPLA | Comité de Calidad EUPLA | Director EUPLA |
| Cristina Belloso Olave | César Asensio Chaves Secretario Comité de Calidad | Martín Orna Carmona |

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



| | | | |
|--|--|------------------------------|--|
|  Universidad Zaragoza | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | Código: PRA-005 |  Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza |
| | | Versión: 3.0 | |
| | | Fecha: Noviembre 2023 | |
| | | Página 2 de 6 | |

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es sistematizar el proceso de comunicación interna y externa de la EUPLA 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 EUPLA.

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:

- Director/a EUPLA
- Equipo de Dirección
- Responsable de Calidad
- Secretaría EUPLA
- Coordinación de la titulación
- Conserjería
- SICPLA Servicio de Informática y Comunicaciones EUPLA

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A través del presente procedimiento se garantiza que la EUPLA 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.

Para ello informará al menos sobre los siguientes aspectos:



| | | | |
|--|--|------------------------------|---|
|  Universidad Zaragoza | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | Código: PRA-005 |  Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza |
| | | Versión: 3.0 | |
| | | Fecha: Noviembre 2023 | |
| | | Página 3 de 6 | |

- Política y Objetivos de Calidad del centro
- Documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SIGC) de la EUPLA
- 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
- Empleadores, representado por el Consejo Asesor EUPLA
- Administraciones Públicas, en concreto Ayuntamiento de La Almunia
- Sociedad en general

Grupos de interés externos al centro

- Equipo de Gobierno UZ
- Egresados/as
- Empleadores
- Sociedad



| | | | |
|--|--|------------------------------|---|
|  Universidad Zaragoza | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | Código: PRA-005 |  Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza |
| | | Versión: 3.0 | |
| | | Fecha: Noviembre 2023 | |
| | | Página 4 de 6 | |

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

| CANAL DE COMUNICACIÓN | RESPONSABLES DEL CANAL |
|--|--|
| Página web de la EUPLA * https://eupla.unizar.es/ | Dirección. SICPLA |
| Página web de las titulaciones impartidas (https://estudios.unizar.es/) | Coordinador de la titulación Área de Calidad y Mejora Vicegerencia académica |
| Redes sociales: - Facebook - Twitter - Instagram - LinkedIn - Whatsapp | Dirección SICPLA |
| Tablones de anuncios | Personal Conserjería Secretaría PDI |
| Correo electrónico: listas de distribución - Estudiantes del centro - Estudiantes por plan de estudios - PDI del centro - PAS del centro | Dirección Secretaría |
| Comunicación con Sociedad | Dirección SICPLA Empresa comunicación |

* Instrucción técnica ITA-005-01



6.3. Descripción de actividades

| | Equipo Dirección | Responsable Calidad | Secretaría | Conserjería | PDI | PAS | Coordinadores | SICPLA | Empresa Comunicación |
|---|------------------|---------------------|------------|-------------|-----|-----|---------------|--------|----------------------|
| Identificación de información susceptible de ser publicada/difundida. | X | X | X | X | X | X | X | | |
| Recopilar y centralizar información | | X | X | X | X | X | X | | |
| Decidir si la información debe ser o no publicada/difundida así como el momento más adecuado y la frecuencia | X | X | | | | | X | X | X |
| Elegir el canal más adecuado para publicar/difundir la información | X | X | X | | X | X | X | X | |
| Enviar la información al responsable del canal competente | X | X | X | X | X | X | X | | |
| Publicar/Difundir: el responsable del canal publicará la información en el formato adecuado (consultar apartado 6.2) | X | X | X | X | | | | X | X |
| Revisar contenido web de manera continua | X | X | X | X | X | X | X | X | |
| Recogida y estudio de incidencias relacionadas con la web, así como de opiniones recogidas en encuestas | | X | | | | | | | |
| Subsanación incidencias contenido web | | | | | | | | X | |

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 comunicándose al SICPLA 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 <https://eupla.unizar.es/garantia-de-la-calidad> en aplicación del procedimiento PRA-008 de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.

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 primero por el/la Responsable de Calidad y posteriormente en la revisión anual del SGIC.



| | | | |
|--|--|------------------------------|---|
|  Universidad Zaragoza | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA | Código: PRA-005 |  Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza |
| | | Versión: 3.0 | |
| | | Fecha: Noviembre 2023 | |
| | | Página 6 de 6 | |

7. DIAGRAMA DE FLUJO

No procede.

8. SEGUIMIENTO

Para el seguimiento y medición de este procedimiento se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I-PRA-005-01. Número de seguidores en redes sociales
- I-PRA-005-02. Número de visitas a la página web
- I-PRA-005-04. Satisfacción usuarios con la información en la web

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