

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Código:</b> PRA-005	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		<b>Versión:</b> 2.0	
		<b>Fecha:</b> Junio 2021	
		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

<b>ELABORADO POR:</b> Responsable Calidad EUPLA	<b>REVISADO POR:</b> Comité de Calidad EUPLA	<b>APROBADO POR:</b> Director EUPLA
Cristina Beloso 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*

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Código:</b> PRA-005	 <b>Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia</b> Centro adscrito <b>Universidad Zaragoza</b>
		<b>Versión:</b> 2.0	
		<b>Fecha:</b> Junio 2021	
		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 EUPLA
- Equipo de Dirección
- Responsable de Calidad
- Secretaría EUPLA
- Coordinador 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Código:</b> PRA-005	 <b>Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia</b> <small>Centro adscrito</small> <b>Universidad Zaragoza</b>
		<b>Versión:</b> 2.0	
		<b>Fecha:</b> Junio 2021	
		Página 3 de 6	

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) 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
- Egresados
- Administraciones Públicas, en concreto Ayuntamiento de La Almunia
- Sociedad en general

Grupos de interés externos al centro

- Equipo de Gobierno UZ
- Egresados
- Empleadores
- Sociedad

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	Código: PRA-005	
		Versión: 2.0	
		Fecha: Junio 2021	
		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 * <a href="https://eupla.unizar.es/">https://eupla.unizar.es/</a>	Dirección. SICPLA
Página web de las titulaciones impartidas ( <a href="https://estudios.unizar.es/">https://estudios.unizar.es/</a> )	Coordinador de la titulación Área de Calidad y Mejora Vicegerencia académica
Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook</li> <li>- Twitter</li> <li>- Instagram</li> <li>- LinkedIn</li> <li>- Whatsapp</li> </ul>	Dirección SICPLA
Tablones de anuncios	Personal Conserjería Secretaría PDI
Correo electrónico: listas de distribución <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes del centro</li> <li>- Estudiantes por plan de estudios</li> <li>- PDI del centro</li> <li>- PAS del centro</li> </ul>	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
<b>Identificación</b> de información susceptible de ser publicada/difundida.	X	X	X	X	X	X	X		
<b>Recopilar y centralizar información</b>		X	X	X	X	X	X		
<b>Decidir</b> si la información debe ser o no publicada/difundida así como el momento más adecuado y la frecuencia	X	X					X	X	X
<b>Elegir el canal</b> más adecuado para publicar/difundir la información	X	X	X		X	X	X	X	
<b>Enviar</b> la información al responsable del canal competente	X	X	X	X	X	X	X		
<b>Publicar/Difundir:</b> el responsable del canal publicará la información en el formato adecuado (consultar apartado 6.2)	X	X	X	X				X	X
<b>Revisar contenido web</b> de manera continua	X	X	X	X	X	X	X	X	
<b>Recogida y estudio de incidencias relacionadas con la web, así como de opiniones recogidas en encuestas</b>		X							
<b>Subsanación incidencias contenido web</b>								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 la Subdirectora de Calidad y posteriormente en la revisión anual del SGIC.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>Código:</b> PRA-005	 <b>Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia</b> <small>Centro adscrito</small> <b>Universidad Zaragoza</b>
		<b>Versión:</b> 2.0	
		<b>Fecha:</b> Junio 2021	
		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