

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
v1.0	Marzo 2024	Edición inicial
v.1.1	Marzo 2025	Actualización enlaces y redes sociales

ELABORADO POR: Responsable del SIGC	REVISADO POR: Comité de Calidad	APROBADO POR: Decano
Patricia Eugenia Almaguer Kalixto Delegada del Decano de Investigación y Calidad	José Jesús de Val Arnal Profesor secretario	José Alberto Nicolás Bernad Decano

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d523a22ed80e89a29075afbba262ef76>

CSV: d523a22ed80e89a29075afbba262ef76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE JESUS DE VAL ARNAL	Profesor Secretario de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 13:44:00	
JOSE ALBERTO NICOLÁS BERNAD	Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 14:55:00	
PATRICIA EUGENIA ALMAGUER KALIXTO	Delegada del Decano de Investigación y Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 16:25:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA_005	 Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo Universidad Zaragoza
		Versión: 1.1	
		Fecha: marzo 2025	
		Página 2 de 7	

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es sistematizar el proceso de comunicación interna y externa de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCST), identificando los distintos canales de comunicación y a sus responsables 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 FCST.

3. NORMATIVA

No procede.

4. DEFINICIONES

Comunicación interna. Conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés pertenecientes al centro (equipo de dirección, PDI, PTGAS y estudiantes).

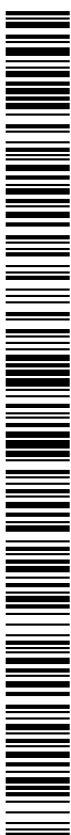
Comunicación externa. Conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés externos al centro (Comunidad universitaria, estudiantes potenciales, egresados, empleadores, sociedad).

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
- Vicedecano/a de Relaciones Institucionales
- Delegado/a del Decano/a de Innovación Docente y Empleabilidad
- Delegado/a del Decano/a de Investigación y Calidad
- Secretaría de decanato
- Administrador/a
- Negociado de Calidad



d523a22ed80e89a29075afbba262ef76

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d523a22ed80e89a29075afbba262ef76>

CSV: d523a22ed80e89a29075afbba262ef76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE JESUS DE VAL ARNAL	Profesor Secretario de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 13:44:00	
JOSE ALBERTO NICOLÁS BERNAD	Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 14:55:00	
PATRICIA EUGENIA ALMAGUER KALIXTO	Delegada del Decano de Investigación y Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 16:25:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA_005	 Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo Universidad Zaragoza
		Versión: 1.1	
		Fecha: marzo 2025	
		Página 3 de 7	

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 del centro, su oferta 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. Además, se garantizará la difusión de actividades organizadas por otras entidades o de la propia universidad si se consideran de interés.

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.

Para ello informará al menos sobre los siguientes aspectos:

- Política y objetivos de calidad del centro
- Documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SIGC) de la FCST
- Plan de Orientación Universitaria (POUZ)
- Oferta de estudios
- Procedimientos de acceso y admisión de estudiantes
- Becas y ayudas al estudio
- Prácticas externas
- Resultados de cada titulación (aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, evaluaciones externas)
- Programas de movilidad
- Transferencia e investigación en la FCST
- Procedimiento de sugerencias, quejas y alegaciones
- Proyección social de la FCST (actividades, conferencias, actos institucionales...)

6.1. Identificación de los grupos de interés

Grupos de interés pertenecientes al centro:

- Equipo de dirección
- PDI del centro
- PTGAS del centro
- Estudiantes matriculados en titulaciones impartidas por el centro

Grupos de interés externos al centro:

- Egresados
- Estudiantes potenciales
- Comunidad universitaria
- Empleadores
- Sociedad en general



d523a22ed80e89a29075afbba262ef76

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d523a22ed80e89a29075afbba262ef76>

CSV: d523a22ed80e89a29075afbba262ef76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE JESUS DE VAL ARNAL	Profesor Secretario de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 13:44:00	
JOSE ALBERTO NICOLÁS BERNAD	Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 14:55:00	
PATRICIA EUGENIA ALMAGUER KALIXTO	Delegada del Decano de Investigación y Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 16:25:00	

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

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE/S DEL CANAL
Página web del centro* https://fcst.unizar.es	- Vicedecano/a con competencias en la materia o persona en quien delegue - Administrador/a - Negociado de Calidad
Redes sociales: - Instagram: https://www.instagram.com/fcst_unizar/ - Bluesky https://bsky.app/profile/fcst-unizar.bsky.social - LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/fcstunizar/	- Vicedecano/a con competencias en la materia o persona en quien delegue - Negociado de Calidad
Blog de la FCST. Investigación, Calidad y Transferencia: https://fcst.unizar.es/blog	- Vicedecano/a con competencias en la materia o persona en quien delegue - Negociado de Calidad
Tablones de anuncios	- Decano/a - Vicedecano/a con competencias en la materia o persona en quien se delegue - Administrador/a - Conserjería
Boletín informativo iUnizar	- Gabinete de Imagen y Comunicación
Correo electrónico FCST (fcst@unizar.es)	- Secretaría del centro
Correo electrónico: listas de distribución - Estudiantes del centro - PDI del centro - PTGAS del centro	- Administrador/a - Secretaría decanato
Correo interno y correo postal	- Conserjería
Plataforma Moodle	- Profesorado responsable
Sugerencias, quejas y felicitaciones: https://sede.unizar.es/?app=qys	- Administrador/a - Negociado de calidad

* Instrucción técnica ITA-005-001



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d523a22ed80e89a29075afbbba262ef76>

CSV: d523a22ed80e89a29075afbbba262ef76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE JESUS DE VAL ARNAL	Profesor Secretario de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 13:44:00	
JOSE ALBERTO NICOLÁS BERNAD	Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 14:55:00	
PATRICIA EUGENIA ALMAGUER KALIXTO	Delegada del Decano de Investigación y Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 16:25:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA_005	 Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo Universidad Zaragoza
		Versión: 1.1	
		Fecha: marzo 2025	
		Página 5 de 7	

6.3. Descripción de actividades

Identificar la información susceptible de ser publicada/difundida.

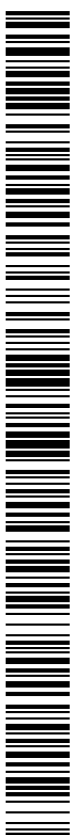
Centralizar la información identificada en la persona responsable del centro: Vicedecano/a con competencias en la materia o persona en quien se delegue y/o Administrador/a.

Decidir si la información debe ser o no publicada/difundida. Si se deniega su publicación, se informará al emisor de la información junto con los motivos.

Elegir el canal más adecuado para publicar/difundir la información, en función de los grupos de interés.

Enviar la información al responsable del canal competente, conforme al apartado 6.2. para su publicación/difusión.

Comprobación de la información publicada/difundida por los responsables.

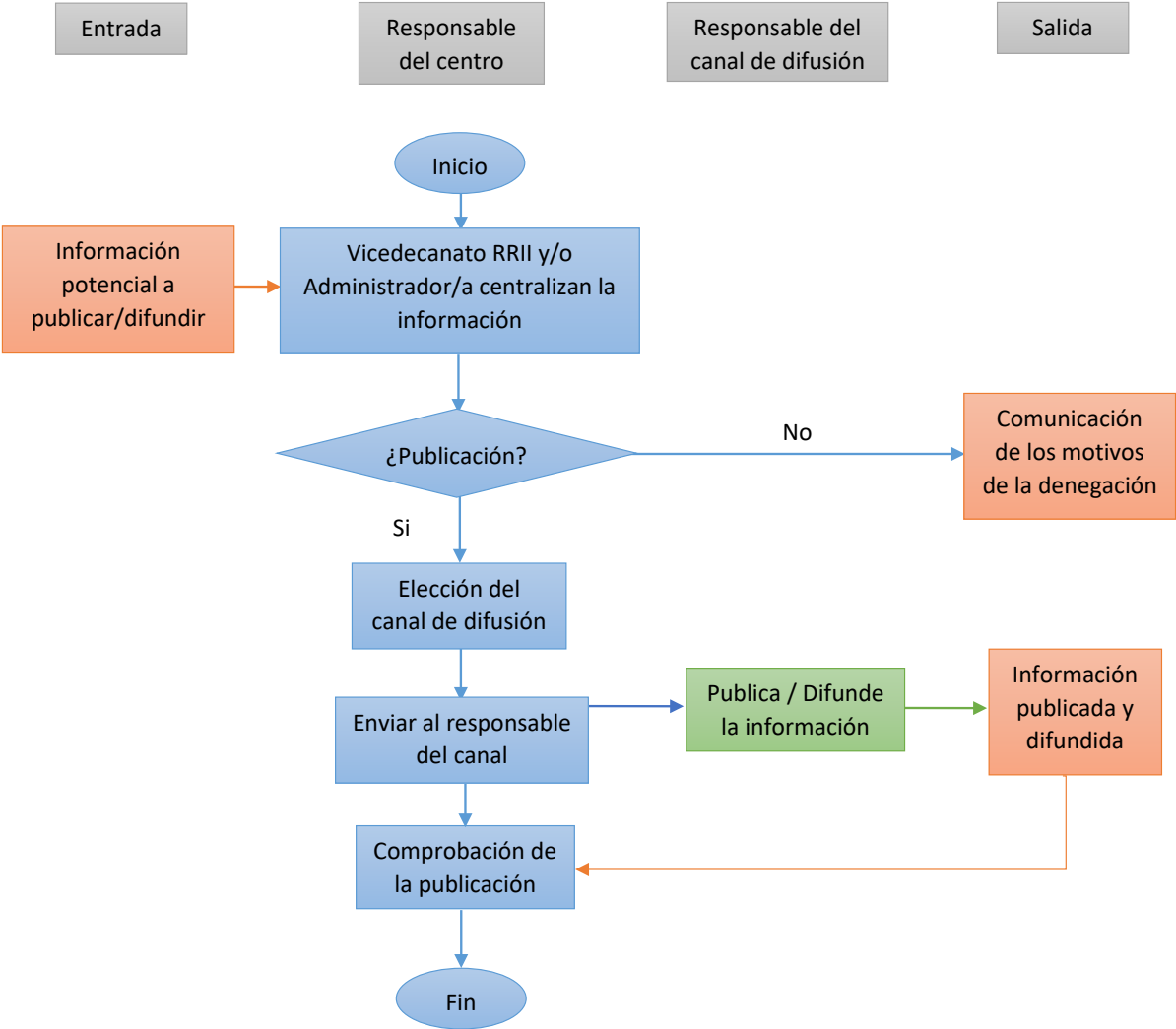


d523a22ed80e89a29075afbba262ef76

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d523a22ed80e89a29075afbba262ef76>

CSV: d523a22ed80e89a29075afbba262ef76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE JESUS DE VAL ARNAL	Profesor Secretario de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 13:44:00	
JOSE ALBERTO NICOLÁS BERNAD	Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 14:55:00	
PATRICIA EUGENIA ALMAGUER KALIXTO	Delegada del Decano de Investigación y Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 16:25:00	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d523a22ed80e89a29075afbba262ef76>

CSV: d523a22ed80e89a29075afbba262ef76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE JESUS DE VAL ARNAL	Profesor Secretario de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 13:44:00	
JOSE ALBERTO NICOLÁS BERNAD	Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 14:55:00	
PATRICIA EUGENIA ALMAGUER KALIXTO	Delegada del Decano de Investigación y Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 16:25:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: PRA_005	 Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo Universidad Zaragoza
		Versión: 1.1	
		Fecha: marzo 2025	
		Página 7 de 7	

8. SEGUIMIENTO

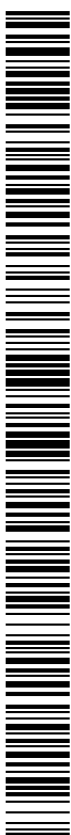
El seguimiento de este procedimiento lo realizará el Vicedecano/a con competencias en la materia auxiliado por el Negociado de Calidad, examinando y revisando trimestralmente la información difundida.

Se establecen los siguientes indicadores:

- Número de publicaciones en redes sociales.
- Número de seguidores en redes sociales.
- Número de publicaciones/actualizaciones en página web.
- Número de visitas a página web.
- Número de post en el blog.
- Nivel de satisfacción de los usuarios por sus consultas a través de correo electrónico institucional fcst@unizar.es.

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 SIGC*.



d523a22ed80e89a29075afbba262ef76

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d523a22ed80e89a29075afbba262ef76>

CSV: d523a22ed80e89a29075afbba262ef76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE JESUS DE VAL ARNAL	Profesor Secretario de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 13:44:00	
JOSE ALBERTO NICOLÁS BERNAD	Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 14:55:00	
PATRICIA EUGENIA ALMAGUER KALIXTO	Delegada del Decano de Investigación y Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 16:25:00	