



## Índice

1. OBJETO .....	2
2. ALCANCE .....	2
2.1. <i>Ámbito material (y/o subjetivo):</i> .....	2
2.2. <i>Hitos de inicio y fin:</i> .....	2
3. NORMATIVA .....	2
4. DEFINICIONES .....	2
5. RESPONSABLES .....	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	3
6.1. <i>Identificación de los grupos de interés:</i> .....	4
6.2. <i>Identificación de los canales de comunicación existentes y responsables:</i> .....	4
6.3. <i>Descripción de actividades</i> .....	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO .....	6
8. SEGUIMIENTO .....	6
<i>Indicadores del procedimiento</i> .....	7
9. REGISTRO Y ARCHIVO .....	7
10. ANEXO .....	7

### Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Junio 2026	Edición inicial

- Elaborado por: Vicedecanato de Calidad e Innovación Docente
- Revisado por: Comité operativo de Calidad
- Aprobado por: Decanato



14f25a620d4770c575d6135a58ba2180

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/14f25a620d4770c575d6135a58ba2180>

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es sistematizar el proceso de comunicación interna y externa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas 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

### 2.1. *Ámbito material (y/o subjetivo):*

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 los grupos de interés identificados en el apartado 6.2.

### 2.2. *Hitos de inicio y fin:*

El procedimiento se inicia con la detección de la necesidad de establecer una comunicación y finaliza con la realización de la misma.

## 3. NORMATIVA

- [Ley Orgánica 3/2018 \(LOPDyGDD\), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.](#)
- [Acuerdo de 29 de junio de 2022, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la política de seguridad de la información y protección de datos personales de la Universidad de Zaragoza.](#)
- [Instrucción 1/2023, de 1 de febrero de 2023, de la Secretaría General y de la Delegada de Protección de Datos, por la que se establecen las pautas a seguir para las publicaciones con carácter general de datos personales y, en particular, en boletines oficiales y en el tablón oficial electrónico de la Universidad de Zaragoza \(e-TOUZ\).](#)
- Se tendrá especialmente en cuenta la Instrucción Técnica [IT 002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales de la Universidad de Zaragoza.](#)

## 4. DEFINICIONES

*Canal de comunicación:* Medio de transmisión de la información.

*Comunicación externa:* conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés externos al centro (Equipo de Gobierno Unizar, PDI, PTGAS, estudiantes, egresados, empleadores, sociedad).

*Comunicación interna:* conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés internos al centro (equipo de dirección, PDI, PTGAS y estudiantes).

## 5. RESPONSABLES


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

- Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales
- Decano del Centro
- Equipo Directivo del Centro
- Administrador del Campus
- Coordinador de la titulación
- Personal de Conserjería del Campus



14f25a620d4770c575d6135a58ba2180

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/14f25a620d4770c575d6135a58ba2180>

CSV: 14f25a620d4770c575d6135a58ba2180	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ÁNGEL CASTRO VÁZQUEZ MARIA DEL CARMEN BLANCO GANDIA	Decano Vicedecana de Calidad e Innovación Docente. FCSH	24/06/2026 15:15:00 24/06/2026 15:52:00	

- Presidentes de las Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones
- Presidentes de las Comisiones de Garantía de Calidad de las Titulaciones
- Secretaría del Campus
- Secretaría de Decanato

La responsabilidad última sobre la gestión y supervisión de la comunicación institucional y de la página web corresponde al Administrador del Campus de Teruel. Al desaparecer las figuras de "Administrador de Facultad" o "Administrador de Escuela" independientes en el Campus de Teruel, la plaza de Administrador de Campus absorbe legal y formalmente la jefatura de los servicios administrativos de todos ellos.

Por tanto, la gestión operativa de estos canales se delega en el Equipo Directivo de la Facultad, a través del Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales y del personal con funciones de edición web. Los responsables de cada área funcional garantizarán la veracidad y actualización de la información de su competencia.

## 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.

Ello es acorde con la consolidación de una cultura de calidad puesto que incide en la transparencia, 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.

El centro se responsabilizará de mantener estándares de comunicación que garanticen que la información publicada está permanentemente actualizada, sin demoras innecesarias en la transmisión de la información, dando como resultado una información fiable, reciente y útil para los grupos de interés a los que se dirige.


Para ello informará al menos sobre los siguientes aspectos:

- Política y objetivos de calidad del centro.
- Planificación estratégica del centro.
- Documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SIGC) del centro.
- Oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones.
- Procedimientos de acceso y admisión de estudiantes.
- Metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
- Horarios y grupos de docencia anuales.
- Información actualizada sobre procesos académicos a lo largo del curso.
- Fechas y aulas de exámenes.
- Procedimiento de sugerencias, quejas y alegaciones.
- Procedimiento de evaluación del PDI.
- Movilidad.
- Prácticas externas.
- Orientación. Plan de orientación universitaria y mentoría. Información previa a la incorporación al centro.
- Becas y ayudas al estudio.
- Recursos materiales y servicios.
- Resultados (aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés...).
- Resultados de las evaluaciones externas (certificaciones, seguimiento, renovación de la acreditación...)
- Resultados de gestión y rendición de cuentas.
- Programación cultural y de proyección social, eventos, conferencias, etc.



14f25a620d4770c575d6135a58ba2180

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/14f25a620d4770c575d6135a58ba2180>

CSV: 14f25a620d4770c575d6135a58ba2180	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ÁNGEL CASTRO VÁZQUEZ	Decano	24/06/2026 15:15:00	
MARIA DEL CARMEN BLANCO GANDIA	Vicedecana de Calidad e Innovación Docente. FCSH	24/06/2026 15:52:00	

— Actualidad en el centro y novedades en la información proporcionada.

### 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
- PTGAS del centro

Grupos de interés externos al centro

- Equipo de Gobierno de la UZ
- Estudiantes de la UZ
- Futuros o potenciales estudiantes, familias y padres de alumnado
- PDI de la UZ
- PTGAS de la UZ
- Unidades/centros de la UZ
- Egresados
- Empleadores
- ACPUA
- Medios de comunicación
- Empresas, Colegios Profesionales, Asociaciones, Centros educativos, Entidades colaboradoras, otras universidades ...
- Sociedad en general

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

En la elección del canal o canales que suministrarán la información se valorarán circunstancias como el grado que se necesita conseguir de permanencia de la información, la urgencia en la transmisión, el principal grupo de interés destinatario, la complejidad de la información a transmitir, la confidencialidad o la protección de datos, la facilidad para la respuesta, etc. Se usarán uno o varios canales de manera que se garantice una comunicación efectiva según el contexto, o bien para reforzar el mensaje.

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE/S DEL CANAL
Página web del centro: <a href="https://fcsh.unizar.es">https://fcsh.unizar.es</a> [IT_PRA_005_1]	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales, Equipo Directivo, Administrador del Campus
Página web de las titulaciones impartidas ( <a href="https://estudios.unizar.es/">https://estudios.unizar.es/</a> )	Coordinadores/as de cada titulación
Redes sociales: Instagram: <a href="https://www.instagram.com/fcsh_teruel">https://www.instagram.com/fcsh_teruel</a> Facebook: <a href="https://www.facebook.com/fcshteruelunizar">https://www.facebook.com/fcshteruelunizar</a> LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/company/facultad-de-ciencias-sociales-y-humanas-de-teruel">https://www.linkedin.com/company/facultad-de-ciencias-sociales-y-humanas-de-teruel</a> TikTok: <a href="https://www.tiktok.com/@fcsh_teruel">https://www.tiktok.com/@fcsh_teruel</a> YouTube: <a href="https://www.youtube.com/@fcsh_teruel">https://www.youtube.com/@fcsh_teruel</a>	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales
Boletín FCSH <a href="https://fcsh.unizar.es/boletin">https://fcsh.unizar.es/boletin</a>	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales



14f25a620d4770c575d6135a58ba2180

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/14f25a620d4770c575d6135a58ba2180>

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE/S DEL CANAL
Boletín informativo i-Unizar	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales Secretaría de Decanato
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>– PTGAS del campus</li> </ul>	Administrador del Campus Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales PTGAS SICUZ
Correo interno: <a href="mailto:dircisht@unizar.es">dircisht@unizar.es</a>	Secretaría de Decanato, Decano
Plataforma de Investigación FCSH: InvestigaFCSH <a href="https://fcsmlab.unizar.es/InvestigaFCSH/">https://fcsmlab.unizar.es/InvestigaFCSH/</a>	Vicedecano de Profesorado e Investigación
Plataforma Moodle	Profesorado de cada asignatura Coordinaciones de titulaciones Vicedecanato de Relaciones Internacionales y Prácticas
Material audiovisual	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales, Equipo Directivo
Folleto, infografías, pósters, etc.	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales
Artículos en medios de comunicación	Decano
Impreso de sugerencias, quejas y reclamaciones	Secretaría de Decanato, Vicedecanato de Calidad
Formularios y encuestas de centro	Administrador del Campus Vicedecanato de Calidad
Reuniones presenciales con los grupos de interés en materia de Calidad	Vicedecanato de Calidad
Tablones de anuncios del centro	Equipo Directivo

### 6.3. Descripción de actividades

La coordinación operativa de las actividades de comunicación interna y externa corresponderá al Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales, por delegación del Decano, sin perjuicio de las funciones de supervisión institucional atribuidas al Administrador del Campus y de la responsabilidad de cada unidad sobre la veracidad y actualización de la información de su competencia.

- **Identificar** la información: uno de los agentes implicados (decano, vicedecano, administrador del campus, responsable de calidad, coordinadores de titulación, presidentes de Comisiones de Garantía de Calidad, PDI, estudiantes, PTGAS, etc.) identifica un tipo de información susceptible de ser publicada/difundida.
- **Recopilar y centralizar** la información: el agente que ha identificado la información la remite al Equipo Directivo, a través del Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales, encargado de coordinar, recopilar y centralizar la información objeto de difusión.

CSV: 14f25a620d4770c575d6135a58ba2180

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 5 / 7

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ÁNGEL CASTRO VÁZQUEZ

Decano

24/06/2026 15:15:00

MARIA DEL CARMEN BLANCO GANDIA

Vicedecana de Calidad e Innovación Docente. FCSH

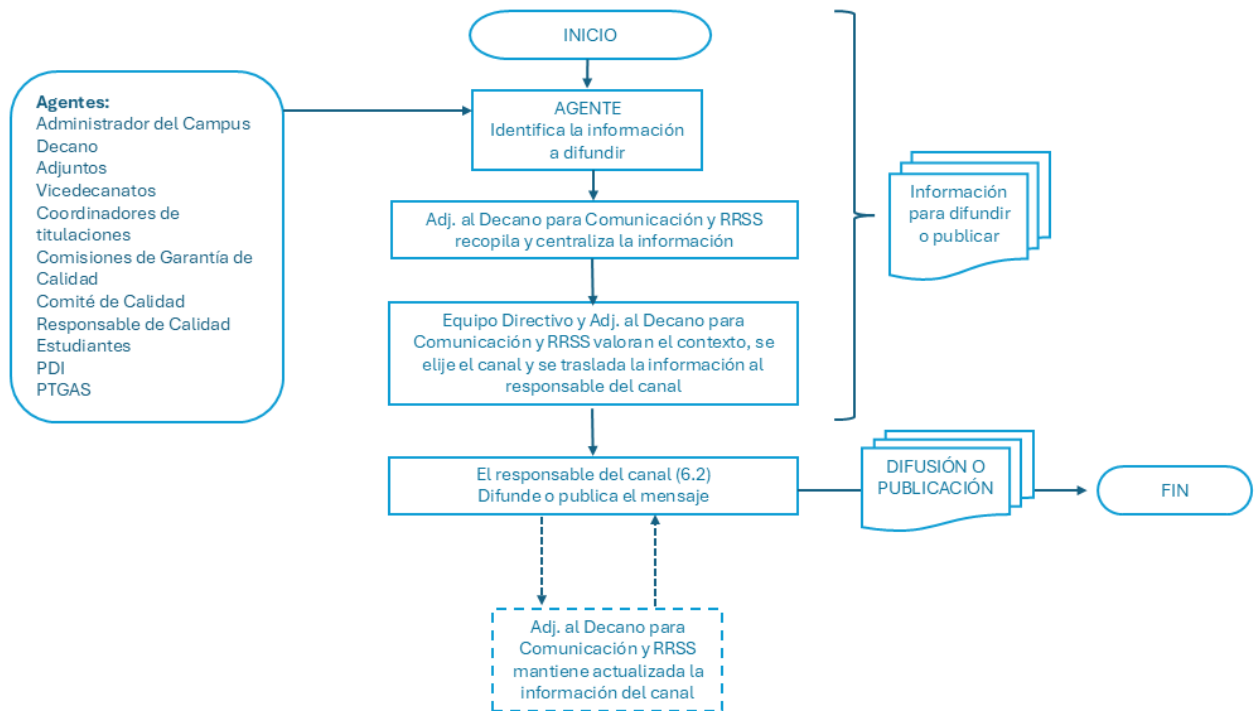
24/06/2026 15:52:00



- *Decidir* si la información debe ser o no publicada/difundida, así como el momento más adecuado y la frecuencia.
- *Elegir el canal* más adecuado para publicar/difundir 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.
- *Revisar* de manera periódica la información publicada de carácter no efímero, para mantener su fiabilidad a lo largo del tiempo necesario. En este sentido, se tendrán especialmente en cuenta las sugerencias y opiniones de los grupos de interés sobre la adecuación y organización de la información en la web del centro, que se obtendrá a través de encuestas de satisfacción elaboradas por la FCSH. [IT\_PRA\_005\_1].

7. DIAGRAMA DE FLUJO

PRA-005 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/14f25a620d4770c575d6135a58ba2180>

CSV: 14f25a620d4770c575d6135a58ba2180	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ÁNGEL CASTRO VÁZQUEZ	Decano	24/06/2026 15:15:00	
MARIA DEL CARMEN BLANCO GANDIA	Vicedecana de Calidad e Innovación Docente. FCSH	24/06/2026 15:52:00	

## 8. SEGUIMIENTO

El seguimiento de este procedimiento lo realizará el Vicedecanato responsable en materia de Calidad, examinando y revisando anualmente que la información es difundida a través de los canales establecidos con la necesaria fluidez, así como revisando la pertinencia de la información publicada por canales estables como la web.

### Indicadores del procedimiento

Indicadores PRA\_005

Código Indicador	Descripción indicador	Forma de obtención	Responsable de medición	Valor a alcanzar	Valor alcanzado
i_PRA_005_1	Número de publicaciones en RRSS de la FCSH	Conteo manual	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales	>12	
i_PRA_005_2	Número de publicaciones en el boletín FCSH	Conteo manual	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales	>20	
i_PRA_005_3	Número de correos electrónicos enviados a las listas de distribución de PDI, PTGAS y Estudiantes	Conteo manual	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales PTGAS SICUZ	>10	
i_PRA_005_4	Satisfacción con la información proporcionada por el centro a través del Boletín FCSH, página web, RRSS y listas de distribución.	Media aritmética obtenida con encuestas propias de la facultad	Adjunto al Decano para Comunicación y Redes Sociales Vicedecanato responsable en materia de Calidad	≥ 3,5/5	

## 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](#)].

## 10. ANEXO

No procede.

CSV: 14f25a620d4770c575d6135a58ba2180

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 7

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ÁNGEL CASTRO VÁZQUEZ

Decano

24/06/2026 15:15:00

MARIA DEL CARMEN BLANCO GANDIA

Vicedecana de Calidad e Innovación Docente. FCSH

24/06/2026 15:52:00

