dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

PR-0502-01

Centro Universitario de la Defensa Zaragoza

CSV: dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 8
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:39:00

CONTENIDO

1. OBJETO 3

2. ALCANCE 3

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE 3

4. DEFINICIONES 3

5. RESPONSABLES 4

6. DESARROLLO 4

6.1. Información a publicar 4

6.2. Información pública sobre titulaciones oficiales 5

6.3. Identificación de los grupos de interés 5

6.4. Identificación de los canales de comunicación existentes y responsables: 6

6.5. Descripción de actividades 6

6.6. Otros mecanismos para recoger información sobre la percepción de los diferentes usuarios de la web 7

6.7. Publicación de la Memoria Académica 7

7. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA 8

8. FORMATOS RELACIONADOS 8

9. HISTORIAL DE REVISIONES 8

dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

CSV: dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 8
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:39:00

dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir y sistematizar el proceso de comunicación externa del Centro Universitario de la Defensa de Zaragoza identificando a los responsables de los distintos canales de comunicación y los pasos que deben seguir los distintos agentes implicados para asegurar una gestión eficaz de la comunicación con los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación a todas las comunicaciones institucionales externas que se emitan o reciban en el CUD.

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE

Documentación externa

- IT002. Instrucción técnica de información pública sobre las titulaciones oficiales (Universidad de Zaragoza)
- PACE-SGIC: Programa ACPUA de certificación de sistemas de garantía interna de calidad de los centros universitarios. Documento marco (Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón, 2020)

Documentación interna

- Plan de actuación plurianual y planes anuales que lo completan
- PR-0501 Procedimiento para la gestión de la información pública de las titulaciones oficiales
- PR-0503 Procedimiento para la elaboración y difusión de la Memoria Académica

4. DEFINICIONES

- **Comunicación externa:** conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés externos al centro.
- **Canal de comunicación:** Medio de transmisión de la información.

CSV: dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 8
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:39:00

dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

5. RESPONSABLES

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

- Equipo de dirección
- Secretaría de dirección
- Personal de Administración y Servicios
- Coordinador del grado
- Coordinador del máster
- Coordinador de la Oficina de Promoción y Desarrollo de la Investigación (OPID)
- Responsable de comunicación web, redes sociales y Responsabilidad Social

6. DESARROLLO

6.1. Información a publicar

A través del presente procedimiento se garantiza que el centro comunicará a sus grupos de interés y publicará información actualizada relativa a su actividad, para garantizar la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua en todos los niveles.

Para ello informará al menos sobre los siguientes aspectos y en las siguientes fuentes:

INFORMACIÓN	FUENTE	RESPONSABILIDAD
Plan de actuación plurianual y planes anuales	Web	Equipo de dirección
Política y objetivos de calidad del centro	Web	Equipo de dirección
Documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del centro y de la Universidad de Zaragoza	Web	Equipo de dirección
Oferta académica	SIGMA, Universidad de Zaragoza	Universidad de Zaragoza
Planes de estudios	Web / SIGMA, Universidad de Zaragoza	Universidad de Zaragoza
Información gráfica de titulaciones	DATUZ y Universidad de Zaragoza	Universidad de Zaragoza
Acceso y admisión de estudiantes	Web	Universidad de Zaragoza
Memorias de verificación	Web Universidad de Zaragoza	Universidad de Zaragoza
Informe de Evaluación de la Calidad y de los Resultados de Aprendizaje de todos los cursos	Web Universidad de Zaragoza	Comisión de Evaluación de la titulación
Plan Anual de Innovación y Mejora de todos los cursos	Web Universidad de Zaragoza	Coordinador de la titulación

CSV: dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 8
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:39:00

Informes de renovación de la acreditación	Web	Universidad de Zaragoza
Resultados académicos	Web Universidad de Zaragoza	Universidad de Zaragoza
Resultados de satisfacción	ATENEA	Universidad de Zaragoza
Sugerencias, quejas y alegaciones	Web	Equipo de dirección
Movilidad	Web	Equipo de dirección
Prácticas externas	Web	Equipo de dirección
Orientación y apoyo al alumno	Web	Equipo de dirección
Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	Web	Equipo de dirección
Utilización de recursos materiales y servicios	Web	Equipo de dirección
Noticias institucionales	Web	Responsable de comunicación corporativa
Memorias académicas anuales	Web	Responsable de comunicación corporativa

La información que se publica sobre las titulaciones oficiales de la Universidad de Zaragoza está alojada en las diferentes aplicaciones informáticas, gestores web y gestores de contenidos a los que hace referencia el presente procedimiento (Tabla anterior), cuyas principales páginas web son las siguientes:

- https://estudios.unizar.es
- https://encuestas.unizar.es
- https://academico.unizar.es
- https://zaguan.unizar.es

6.2. Información pública sobre titulaciones oficiales

Se publicará información sobre las titulaciones oficiales impartidas por el CUD tal y como establece el **PR-0501 Procedimiento para la gestión de la información pública de las titulaciones oficiales**.

6.3. Identificación de los grupos de interés

- Patronato
- Academia General Militar
- Universidad de Zaragoza

dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

CSV: dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 8
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:39:00

- Ejército de Tierra
- Centros Universitarios de la Defensa
- Empresas, universidades, instituciones
- Egresados
- Proveedores
- Potenciales alumnos
- Potenciales profesores
- Medios de comunicación
- Sociedad

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

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE
Página web del CUD	Técnico Especialista Informático
Páginas de las titulaciones impartidas en la web de la Universidad de Zaragoza	Coordinadores de grado y máster
Noticias institucionales de la web	Responsable de comunicación corporativa
Redes sociales (Twitter y LinkedIn)	Responsable de comunicación corporativa
Memoria RSC/Memoria académica	Responsable de comunicación corporativa
Eventos	Por determinar
Medios de comunicación	Equipo de dirección
Reuniones y visitas	Equipo de dirección
Teléfono Correo electrónico	Secretaría de dirección Personal de Administración y Servicios

6.5. Descripción de actividades

Salvo las actividades que son gestionadas por la universidad de adscripción, para el resto de información que depende del centro se seguirán las siguientes:

dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

CSV: dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 8
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:39:00

	Equipo de dirección	Coordinadores de titulación	Coordinador de la OPID	Responsable de comunicación	Personal Docente e Investigador	Personal de Administración y Servicios
Identificar la información susceptible de ser publicada/difundida.	X	X	X	X	X	X
Recopilar y centralizar información		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		
Elegir el canal más adecuado para publicar/difundir la información	X			X		
Enviar la información al responsable del canal competente (consultar el apartado 6.2)	X	X	X	X	X	X
Publicar/Difundir: el responsable del canal publicará la información en el formato adecuado (consultar el apartado 6.2)	X	X	X	X		
Revisar el contenido web de forma periódica y subsanar posibles incidencias						X

6.6. Otros mecanismos para recoger información sobre la percepción de los diferentes usuarios de la web

El CUD facilita a través de la web los siguientes mecanismos para recoger información sobre la percepción de los diferentes usuarios de la web:

- Buzón de sugerencias, situado en lugar visible de la web, concretamente la barra superior.
- Solicitud de información (Ley 19/2013) para la ciudadanía a solicitar cualquier información como consecuencia del desarrollo de sus funciones.

6.7. Publicación de la Memoria Académica

Como herramienta de rendición de cuentas el CUD publicará anualmente una **Memoria Académica** con un resumen de su actividad y los datos e indicadores más relevantes.

La **Memoria Académica** se gestionará según establece el **PR-0503 Elaboración y difusión de la Memoria Académica**.

dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

CSV: dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:39:00

7. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

El seguimiento de este procedimiento lo realizará anualmente el equipo de dirección, quien examinará y revisará anualmente el cumplimiento de las recomendaciones y/o modificaciones para mejorar el SGIC que ha puesto en marcha el centro en relación a la comunicación externa.

Se utilizarán los siguientes indicadores para medir la eficacia del proceso de comunicación externa y de este procedimiento:

- Apariciones en medios de comunicación (resumen de prensa MADOC)
- Métricas web y métricas sociales
- Organización y participación en eventos
- Visitas atendidas en el centro
- Número de sugerencias, propuestas o quejas recibidas

8. FORMATOS RELACIONADOS

- No procede

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	APROBADO POR	FECHA
01	Se incluye el apartado 6.6. que describe mecanismos para recoger información sobre la percepción de los diferentes usuarios de la web, así como la publicación de las memorias. Incorporación de la Memoria Académica como herramienta de rendición de cuentas (apartado 6.7).	Comisión de Calidad	08/09/2023
00	Procedimiento original	Francisco José Gómez Ramos (Director)	28/09/2022

dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871

CSV: dc0b612fd42f16746fdfce396a8bb871	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:39:00