



## Índice

1. OBJETO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. NORMATIVA .....	2
4. DEFINICIONES .....	2
5. RESPONSABLES .....	2
6. DESCRIPCIÓN .....	2
7. DIAGRAMA DE FLUJO .....	4
8. SEGUIMIENTO .....	4
9. REGISTRO Y ARCHIVO .....	4
10. ANEXO .....	6

### Histórico de cambios

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Marzo 2026	Redacción inicial.

- Elaborado por: Vicedecana de Calidad y Profesorado
- Revisado por: Jefe de Negociado de Calidad
- Aprobado por: Decano de la Facultad



f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5>

CSV: f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	13/04/2026 11:49:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	13/04/2026 11:52:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	13/04/2026 11:56:00	



## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es sistematizar el proceso de comunicación interna y externa de la Facultad de Filosofía y Letras 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

Este procedimiento se aplica a todas las comunicaciones institucionales internas y externas de carácter informativo relativas a los aspectos relacionados en el apartado 6. Alcanza a todos grupos de interés vinculados a las titulaciones que se imparten en el centro (estudiantes, estudiantes potenciales, Personal Docente e Investigador, Personal Técnico de Administración y Servicios, Órganos de Gobierno de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad), empleadores y sociedad en general.

## 3. NORMATIVA

No procede.

## 4. DEFINICIONES

- *Comunicación interna*: conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés internos al centro (equipo de dirección, PDI, PTGAS y estudiantes).
- *Comunicación externa*: conjunto de acciones informativas dirigidas a los grupos de interés externos al centro (Equipo de Gobierno UZ, PDI, PTGAS, estudiantes, egresados, empleadores, sociedad).
- *Canal de comunicación*: medio de transmisión de la información.

## 5. RESPONSABLES (ordenados alfabéticamente)

- Adjunta para la Comunicación
- Adjunto para la Digitalización
- Administradora
- Decano
- Equipo de Dirección
- Jefe de Negociado de Calidad
- Secretaría del Centro
- Secretaria del Decanato
- Vicedecano/a de Calidad y Profesorado
- Vicedecano/a de Estudiantes y Relaciones Internacionales
- Vicedecano/a de Cultural y Proyección Social

## 6. DESCRIPCIÓN

A través de este procedimiento se garantiza que el centro comunicará a sus grupos de interés, internos y externos, información actualizada relativa al centro y sus actividades, al SIGC de la Facultad, a 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 la cultura de calidad del centro, puesto que incide en la rendición de cuentas y la mejora continua, facilitando a su vez la toma de decisiones.



f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5>

CSV: f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	13/04/2026 11:49:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	13/04/2026 11:52:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	13/04/2026 11:56:00	



Asimismo, el procedimiento recoge el modo de comunicación en lo referente a la información destinada exclusivamente a grupos de interés internos.

### 6.1 Identificación de los grupos de interés

Grupos de interés pertenecientes al centro (ordenados alfabéticamente)

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

Grupos de interés externos al centro (ordenados alfabéticamente)

- Egresados
- Empleadores
- Equipo de Gobierno UZ
- Estudiantes UZ
- PDI de la UZ
- PTGAS de la UZ
- Sociedad
- Unidades/centros de la UZ

### 6.2 Identificación de los canales de comunicación existentes y responsable/s (alfabéticamente):

CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE/S DEL CANAL	CONTENIDOS
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 centro</li> </ul>	Secretaria de Decanato	Actos académicos  Actividades de interés para la comunidad del centro y la comunidad universitaria
Boletín informativo i-Unizar	Secretaria de Decanato	Actividades de interés para la comunidad del centro y la comunidad universitaria
Página web del centro: Pestañas Quiénes somos, Facultad, subpestaña de Procesos Electorales	Profesora Secretaria  Adjunto para la Digitalización	Procesos electorales  Administración y Servicios

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5>

f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5

CSV: f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	13/04/2026 11:49:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	13/04/2026 11:52:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	13/04/2026 11:56:00	



CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE/S DEL CANAL	CONTENIDOS
Página web del centro: Pestaña de Información académica	Administradora del centro Jefe de Secretaría	Información académica Becas y ayudas al estudio Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones
Página web del centro: Pestaña de Estudios	Administradora de la Facultad Adjunto para la Digitalización Vicedecana de Política Académica	Oferta formativa y gestión de títulos Procedimientos de acceso y admisión de estudiantes
Página web del centro: Pestaña de Estudiantes	Vicedecana de Estudiantes y RRII Adjunto para la Digitalización	Orientación. Plan tutor y mentor Movilidad
Página web del centro: Pestaña de Investigación e Innovación	Vicedecana de Calidad y Profesorado Adjunto para la Digitalización	Innovación e investigación en el centro
Página web del centro: Pestaña de Calidad (ver <a href="#">[ITA-009 Gestión de la pestaña de Calidad de la página web de la Facultad]</a> )	Vicedecana de Calidad y Profesorado Jefe de Negociado de Calidad	Política y objetivos de calidad del centro Calidad y transparencia Novedades de calidad
Página web de centro: Pestaña de Proyección Social	Vicedecano de Cultura y Proyección Social Adjunto para la Digitalización	Actividades de proyección social
Boletín InfoFILO	Adjunta para la Comunicación	Actividades de interés para la comunidad del centro y la comunidad universitaria
Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) y YouTube	Adjunta para la Comunicación SEMETA	Actividades de interés para la comunidad del centro y la comunidad universitaria
Tablones de anuncios / Pantallas	Adjunta para la Comunicación Conserjería	Actividades de interés para la comunidad del centro y la comunidad universitaria



f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5>

CSV: f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	13/04/2026 11:49:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	13/04/2026 11:52:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	13/04/2026 11:56:00	

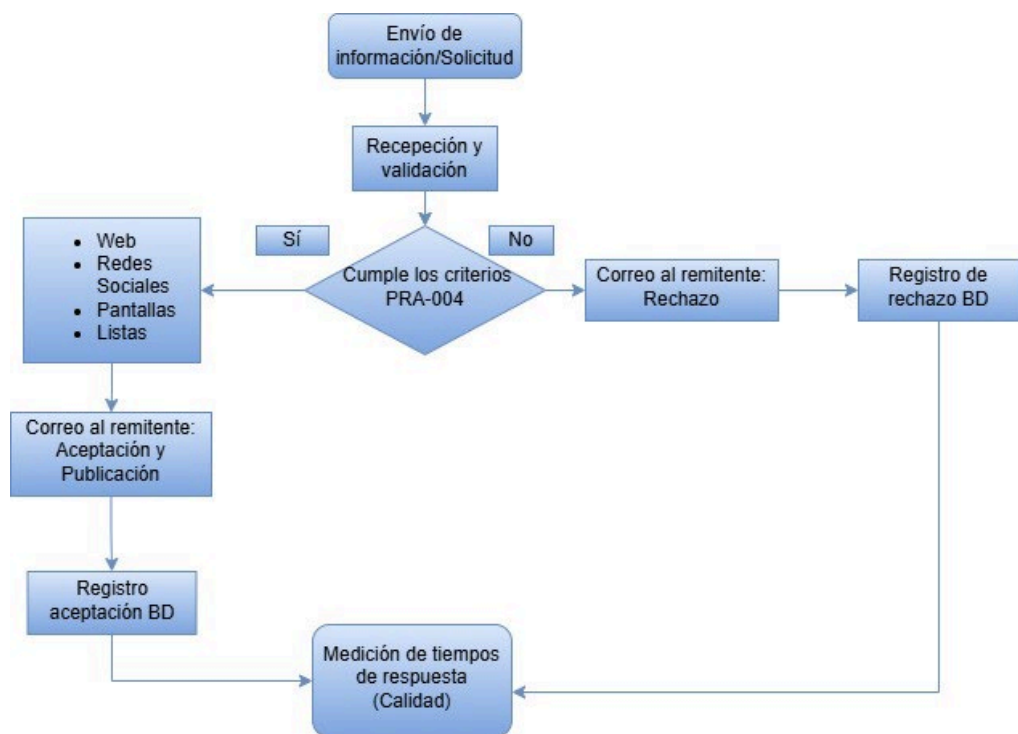


### 6.3 Descripción del procedimiento

El responsable o los responsables de cada canal se encargarán de:

- Identificar y/o recibir (vía email o formulario) la información susceptible de ser publicada/difundida.
- En el caso de información recibida, validar la información, es decir, 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, pudiendo ser uno o varios, en función de los grupos de interés a los que debe ir dirigida la información.
- Publicar/Difundir: el responsable del canal publicará la información en el formato adecuado o, si es el caso, la redirigirá al responsable del canal que corresponda para que la publique.

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO



f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5>

CSV: f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	13/04/2026 11:49:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	13/04/2026 11:52:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	13/04/2026 11:56:00	



## 8. SEGUIMIENTO

Al inicio del ciclo anual de revisión del SIGIG la Vicedecana de Calidad y Profesorado, como responsable de calidad del centro, solicitará los datos de los indicadores a los correspondientes responsables.

### Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

Nombre	Descripción	Forma de obtención	Responsable	Valor a alcanzar	Valor alcanzado
iA-004-01	Número de visitas de la página web del centro y de sus distintas pestañas	Analíticas de la página	Adjunto para la Digitalización	>100 visitas al año	
iA-004-02	Número de boletines de InfoFILO	Carpeta CLOUD del repositorio institucional	Jefe de Negociado de Calidad	>10 al año	
iA-004-03	Número de seguidores en redes sociales	Analíticas de las redes sociales	Adjunta para la Comunicación	>100 al año	

El órgano responsable del seguimiento y análisis de este indicador será la Comisión de Calidad de la Facultad en el proceso anual de revisión del SIGC [PRE-004 Revisión del SIGC].

## 9. REGISTRO Y ARCHIVO

El responsable o responsables de cada canal archivarán y registrarán las acciones en formato electrónico conforme al procedimiento [PRA-002 Elaboración, control y registro de la documentación].

El Jefe de Negociado de Calidad archivará los boletines InfoFILO y el documento de seguimiento de redes sociales de Filosofía y Letras en el repositorio institucional CLOUD.

## 10. ANEXO

Instrucciones para la cumplimentación de la Plantilla de Seguimiento [a\_PRA\_004\_01]: Seguimiento redes sociales

### 1. Objeto y alcance:

Esta plantilla debe ser cumplimentada por el responsable de comunicación o becario/a de apoyo de la Facultad de Filosofía y Letras tras cada publicación o bloque de publicaciones mensuales en los perfiles oficiales (X, Instagram, Facebook, etc.).

### 2. Definición de campos:

- Autor/Validador: El autor es quien genera el contenido; el validador será obligatoriamente un miembro del Equipo de Dirección o los Adjuntos de Comunicación/Digitalización-
- Grupos de interés del centro: Marcar si el contenido va dirigido a Estudiantes matriculados, PDI (Personal Docente e Investigador) o PAS (Personal de Administración y Servicios).
- Grupos de interés externos: Incluye a futuros estudiantes (EBAU), egresados (Alumni),

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5>

CSV: f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	13/04/2026 11:49:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	13/04/2026 11:52:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	13/04/2026 11:56:00	



instituciones culturales o sociedad aragonesa en general.

- Métricas e indicadores: \* Los datos de Vistas, Me gusta y Compartidos se registrarán inicialmente a las 48 horas de la publicación para medir el impacto inmediato.
- Se realizará una actualización de cierre al 31 de diciembre para el volcado de datos en informe de revisión del SIGC, que sigue el procedimiento [PRE-004 Revisión del SIGC].

### 1. Datos identificativos de la publicación

Campo	Descripción / Opciones	Registro de Datos
ID Publicación	Código interno (ej. 2026/001)	
Plataforma	Instagram / X (Twitter) / Facebook / LinkedIn	
Enlace (URL)	Link directo a la publicación	
Fecha de publicación	dd/mm/aaaa	
Autor/a	Nombre de quien redacta/publica	
Validador/a	Vicedecanato / Responsable de Comunicación	

### 2. Clasificación estratégica (Calidad)

Campo	Selección (Marcar con X)
Categoría de contenido	<input type="checkbox"/> Académico <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/> Investigación <input type="checkbox"/> Vida Estudiantil
Grupos de interés (internos)	<input type="checkbox"/> Estudiantes <input type="checkbox"/> PDI <input type="checkbox"/> PAS
Grupos de interés (externos)	<input type="checkbox"/> Futuros Alumnos <input type="checkbox"/> Egresados <input type="checkbox"/> Sociedad/Instituciones
Objetivo relacionado	(Ej: Difusión de Grados / Fomento de la Investigación)

### 3. Indicadores de impacto

Nota: Los datos se actualizan para la Memoria de Calidad al cierre del ejercicio (31/12).

Indicador	Impacto 48h	Cierre Anual (31/12)
Vistas / alcance		
Interacciones (Me gusta)		
Difusión (Compartidos)		
Comentarios		

### 4. Evaluación e incidencias

Observaciones: (Espacio para anotar si el post generó dudas recurrentes, si hubo crisis de reputación o si el tono fue especialmente bien recibido por los usuarios).

1. Periodicidad: esta hoja se actualizará tras cada publicación relevante.
2. Uso de datos: estos indicadores se utilizarán para la revisión del SIGC siguiendo el procedimiento [PRE-004 Revisión del SIGC] y para la elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación [PRE-003 Elaboración del Informe de Gestión y del Programa de Actuación].

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5>

CSV: f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	13/04/2026 11:49:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	13/04/2026 11:52:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	13/04/2026 11:56:00	




f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5>

 <b>Facultad de Filosofía y Letras</b> <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		
	Código: PRA-004		
	Versión: 1.0		
	Fecha: marzo 2026		
Página 1 de 8			

[a\_PRA\_004\_01]: Seguimiento redes sociales:

1. Datos identificativos de la publicación		2. Clasificación estratégica (Calidad)					3. Indicador/ Impacto 48 h / Cierre anual 31/12				4. Evaluación e incidencias			
Fecha de publicación	ID Publicación	Plataforma	Enlace (URL)	Autor/a	Validador/a	Categoría de contenido	Grupos de interés (internos)	Grupos de interés (externos)	Objetivo relacionado	Vistas / alcance	Interacciones (Me gusta)	Difusión (Compartidos)	Comentarios	Evaluación e incidencias

CSV: f40c7d0242706e7e797bf94fc480f1d5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Jefe de Negociado de Calidad Vicedecana de Calidad y Profesorado Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	13/04/2026 11:49:00 13/04/2026 11:52:00 13/04/2026 11:56:00	