

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN<br/>INTERNA Y EXTERNA</b> |                      |  |
|   | CURSO:<br>2017/2018  | CÓDIGO: PR/SO010_CUM |   |

# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

|  |  |   |
|--|--|---|
| Elaborado por:<br>Equipo de Dirección y<br>Responsable del Sistema de Garantía<br>de Calidad<br><br>Fecha: 04/05/2018  | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br>del Centro<br><br>Fecha: 17/05/2018  | Aprobado por:<br>Junta de Centro<br><br>Fecha: 11/06/2018   |
| Firma:<br><br><br>Fdo.: Héctor Sánchez Santamaría<br>Responsable del SGIC | Firma:<br><br><br>Fdo.: Juan Ángel Contreras Vas<br>Secretario Comisión Calidad CUM | Firma:<br><br><br>Fdo: Aurora Herrero Olea<br>Secretaría Académica CUM |

|  |  |                      |  |
|--|--|----------------------|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN<br/>INTERNA Y EXTERNA</b> |                      |  |
|  | CURSO:<br>2017/2018  | CÓDIGO: PR/SO010_CUM |  |

**ÍNDICE**

|  |    |
|--|----|
| 1. OBJETO .....                              | 3  |
| 2. ALCANCE.....                              | 3  |
| 3. NORMATIVA .....                           | 3  |
| 3.1. Estatal:.....                           | 3  |
| 3.2. Específica de la UEx:.....              | 3  |
| 4. DEFINICIONES.....                         | 3  |
| 5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO..... | 4  |
| 5.1. Comunicación interna .....              | 4  |
| 5.2. Comunicación externa.....               | 6  |
| 6. UNIDADES IMPLICADAS.....                  | 7  |
| 7. DOCUMENTOS.....                           | 8  |
| 8. DIAGRAMA .....                            | 9  |
| 9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....            | 9  |
| 10. EVIDENCIAS Y ARCHIVO.....                | 9  |
| 11. HISTÓRICO DE CAMBIOS .....               | 10 |

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN<br/>INTERNA Y EXTERNA</b> |                      |  |
|   | CURSO:<br>2017/2018  | CÓDIGO: PR/SO010_CUM |   |

## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir el modo en el que se establecen las comunicaciones internas y externas que afecten al Sistema de Garantía Interna de la Calidad (de ahora en adelante SGIC) del Centro Universitario de Mérida (CUM), o a cualquiera de sus procesos/procedimientos, respecto a: publicación y difusión de la Política y Objetivos de Calidad del Centro y de los resultados del SGIC.

## 2. ALCANCE

El procedimiento contempla todas las direcciones de comunicación necesarias para la plena operatividad del SGIC (descendente, ascendente y horizontal) e identifica los elementos de la gestión del SIGC que han de ser objetos necesarios de comunicación. Alcanza a todos los grupos de interés, internos y externos, vinculados a las titulaciones que se imparten en el CUM (alumnado matriculado, alumnado potencial, familias, Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de administración y servicios (PAS), empresas empleadoras, órganos de gobierno de la universidad, ...).

## 3. NORMATIVA

### 3.1. Estatal:

- Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley orgánica de protección de datos de carácter personal (LOPD)
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008 Apartado 5.5.3.

### 3.2. Específica de la UEx:

- Estatutos de la Universidad de Extremadura
- Plan Estratégico de la Universidad de Extremadura
- Manual de procesos y procedimientos de la UEx
- Manual de Calidad del CUM
- Manual de procesos y procedimientos del CUM

## 4. DEFINICIONES

**Comunicación.** Proceso mediante el cual una persona llamada emisor manifiesta un mensaje (información, opinión, pensamiento o dato) a un receptor, a través de un medio o canal, empleando un código común y procurando lograr el entendimiento de su significado. En el caso del CUM se aplica a los comunicados que se envían a personas u organizaciones ajenas o no al propio Centro para que tengan conocimiento de algún asunto relativo al SGIC o de alguno de sus procesos/procedimientos.

**Comunicación interna.** La comunicación interna es la comunicación dirigida a los grupos de interés internos, es decir, al alumnado matriculado, al PDI y al PAS del CUM. Dentro de la comunicación interna podemos hablar de **comunicación horizontal y vertical**, siendo la primera aquella en la que el emisor y el receptor del mensaje ocupan el mismo **nivel jerárquico** en la organización, mientras que, en la vertical, el emisor y receptor no ocupan el mismo nivel jerárquico. Este último caso puede dar lugar a una comunicación descendente o ascendente. La comunicación **descendente** es aquella utilizada por los

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b> |                      |  |
|   | CURSO:<br>2017/2018                                    | CÓDIGO: PR/SO010_CUM |   |

niveles superiores de la jerarquía para comunicar algún mensaje a los niveles inferiores y la **ascendente** la que utilizan los niveles inferiores para transmitir informaciones a sus niveles superiores.

**Comunicación externa.** La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los grupos de interés ajenos al CUM: especialmente: a) el colectivo de estudiantes, PDI, PAS de la UEx; b) otros Centros, Departamentos y Órganos de la UEx; c) miembros de la sociedad civil (especialmente la comunidad educativa de ESO, Bachillerato y Formación Profesional (potencial alumnado), las organizaciones ciudadanas, administraciones públicas, colegios y asociaciones profesionales y los empleadores)

## 5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

Para garantizar que las comunicaciones internas y externas que se realicen en el CUM relativas a su SGIC o alguno de sus procesos/procedimientos sean eficaces, el CUM ha establecido una sistemática basada en comunicados que busca, por un lado, evitar la pérdida de la información relevante para el funcionamiento del SGIC, garantizando una transmisión efectiva de la información que resulte necesaria y, por otro lado, identificar adecuadamente al emisor de dicho comunicado para facilitar las posibles respuestas.

Aunque el contenido de los comunicados es variado, se establecen dos categorías generales: los comunicados internos y los comunicados externos.

### 5.1. Comunicación interna

En sentido descendente, son comunicados realizados por el Equipo de dirección, Administración, Secretaría, la Comisión de Garantía de Calidad del CUM, las Comisiones de Calidad de los Títulos impartidos en el Centro y el Consejo de Estudiantes cuyo destino es el profesorado, el P.A.S. o el alumnado del CUM.

Además, con el fin de reforzar una cultura de comunicación ascendente, cualquier miembro de la comunidad universitaria del CUM podrá plantear al Equipo de dirección del Centro cualquier propuesta de mejora de los procesos, del SGIC y de los objetivos de calidad, así como iniciativas, propuestas, actividades que permitan mejorar los resultados tanto del SGIC como de cualquiera de las titulaciones impartidas en el centro. La Dirección la derivará al órgano pertinente para su consideración y debate.

Se diferencian cinco líneas de actuación:

- Publicación de información sobre las titulaciones del CUM y sobre el SIGC.
- Difusión de información institucional a la comunidad universitaria
- Difusión de Política y objetivos de Calidad del Centro
- Difusión de los resultados del SIGC
- Comunicación de acciones de mejora derivadas del proceso de análisis de resultados del SIGC y las titulaciones

#### Publicación de información sobre las titulaciones del CUM y sobre el SIGC.

La publicación de la información general sobre las titulaciones impartidas en el CUM y de la información relativa al SGIC (Política y objetivos de Calidad, Estructura, Manual de Calidad, Procesos y procedimientos, etc.) en la página web del Centro se realiza tal y como se establece en el proceso de Publicación de información sobre las titulaciones (**P/ES006\_CUM**).

#### Difusión de información institucional a la comunidad universitaria

|   |  |                             |   |
|---|--|-----------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN<br/>INTERNA Y EXTERNA</b> |                             |  |
|   | CURSO:<br>2017/2018  | <b>CÓDIGO: PR/SO010_CUM</b> |   |

Los responsables de emitir los comunicados en cada órgano generador/transmisor de la información serán los siguientes:

- Equipo de Dirección: cualquier miembro del mismo. Pueden darse dos casos:
  - Comunicación particular: la información se transmite directamente al destinatario por el Director del CUM.
  - Comunicación general: la información se transmite vía Secretaría de Dirección.
- Administración: el Administrador
- Secretaría: la Jefatura de Negociado.
- Comisión de Garantía de Calidad del CUM: la información se transmite vía el/la Responsable de Calidad
- Comisión de Calidad de la Titulación: Coordinador/a de la Comisión
- Consejo de Estudiantes: el/la Delegado/a de Centro.
- Coordinación de Programas de Movilidad: el/la Responsable.

La persona responsable de transmitir la información podrá utilizar alguna/s de las siguientes vías:

- Tablones físicos: la información es publicada directamente por la persona que la transmite o a través de Conserjería.
- Página web: la información es transmitida al responsable de la gestión de la página web
- Carta: la persona que transmite la información se encarga, directamente o a través de la Secretaría de Dirección, de hacer las copias necesarias, para que, finalmente, introduzca dicha información en los buzones de los destinatarios
- Correo Electrónico: la persona que quiere transmitir la información la envía, directamente o a través de la Secretaría de Dirección, por correo electrónico a los destinatarios.

La numeración de los comunicados de información institucional será **PR/SO010\_CUM\_D01\_año/numcomunicado**.

#### Difusión de política y objetivos de calidad del Centro

La información sobre la Política y Objetivos de Calidad del CUM es difundida a la comunidad universitaria del CUM por el/la Responsable de Calidad siguiendo los siguientes procedimientos:

- Alumnado del Centro: A través de correo electrónico a la correspondiente lista de distribución y por escrito al Consejo de Estudiantes.
- Personal del Centro (PDI y PAS): por escrito y mediante correo electrónico a las correspondientes listas de distribución.

La numeración de los comunicados de difusión de políticas y objetivos del SGIC será **PR/SO010\_CUM\_D02\_año/numcomunicado**.

#### Difusión de los resultados del SIGC

El necesario análisis de los indicadores correspondientes tanto a los procesos/procedimientos del SGIC como a las titulaciones impartidas en el CUM que permite verificar la correcta implantación del SGIC y de los títulos y su mejora continua se plasma en las memorias anuales de calidad del Centro y de los títulos. Estos documentos se elaboran anualmente tal y como se establece en el Procedimiento de elaboración de la Memoria de Calidad (**PR/SO005\_CUM**).

|   |  |                             |   |
|---|--|-----------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN<br/>INTERNA Y EXTERNA</b> |                             |  |
|   | CURSO:<br>2017/2018  | <b>CÓDIGO: PR/SO010_CUM</b> |   |

Los coordinadores de las comisiones de calidad de los títulos generarán un comunicado con los resultados más relevantes del análisis de los indicadores realizado en su titulación y recogido en la Memoria anual de calidad del título. Este comunicado se remitirá a:

- Alumnado de la Titulación: A través de correo electrónico a la correspondiente lista de distribución y a través del Consejo de Estudiantes
- PDI de la titulación: mediante correo electrónico a la lista de distribución
- Al Equipo de Dirección y al editor de la página web para su difusión a los grupos de interés externos.

La numeración de los comunicados de resultados del SGIC relativos a titulaciones será **PR/SO010\_CUM\_D03\_titulacion<sup>1</sup>/año**.

Asimismo, el/la Responsable de Calidad generará un comunicado con los resultados más significativos del análisis de los indicadores vinculados a los procesos/procedimientos del SIGC y recogido en la Memoria Anual de Calidad. Este comunicado se remitirá a:

- Alumnado de la Titulación: A través de correo electrónico a la correspondiente lista de distribución y a través del Consejo de Estudiantes
- Personal del Centro (PDI y PAS): mediante correo electrónico a las correspondientes listas de distribución
- Al Equipo de Dirección, al Responsable de Calidad y al editor de la página web para su difusión a los grupos de interés externos.

La numeración de los comunicados de resultados del SGIC será **PR/SO010\_CUM\_D04\_año**.

Comunicación de acciones de mejora derivadas del proceso de análisis de resultados del SGIC y las titulaciones

Una vez aprobadas en Junta de Centro las memorias anuales de calidad de los títulos impartidos en el CUM y la Memoria Anual de Calidad, la Secretaría de Dirección generará un comunicado por cada responsable encargado de acometer las acciones de mejora recogidas en las mencionadas memorias. Los comunicados se enviarán a los responsables con acuse de recibo.

La numeración de los comunicados de acciones de mejora será **PR/SO010\_CUM\_D05\_año/numcomunicado**.

## 5.2. Comunicación externa

Se distinguen comunicados oficiales y comunicados informativos.

### Comunicados oficiales

Se trata de comunicados emitidos por el Equipo de Dirección del CUM para informar a una tercera parte externa al CUM ((sociedad en general, prensa, organismos oficiales, otros centros y órganos de la UEx, otras universidades, etc.) de un asunto relacionado con el SGIC. Se realizan por escrito, en los papeles timbrados con el membrete oficial de la UEx y del CUM (**PR/SO010\_CUM\_A01**), y por correo electrónico.

El contenido de los comunicados versará sobre:

- Política y objetivos de calidad del Centro.
- Difusión general de los resultados del SIGC

<sup>1</sup> Utilizar abreviatura de la titulación: GE, GIDIDP, etc.

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN<br/>INTERNA Y EXTERNA</b> |                      |  |
|   | CURSO:<br>2017/2018  | CÓDIGO: PR/SO010_CUM |   |

La numeración de los comunicados externos será **PR/SO010\_CUM\_D06\_año/numcomunicado**.

#### Comunicados informativos

El editor responsable de la página web institucional del CUM y de sus medios sociales será el encargado de publicar los contenidos remitidos por los diferentes grupos de interés, quienes serán los responsables de las noticias a difundir con el fin de garantizar la precisión de la noticia.

Serán susceptibles de difusión todos los eventos del Centro o en los que intervenga el Centro o alguno de sus miembros, por ejemplo:

- Seminarios
- Lecturas de tesis
- Defensa de Trabajos Fin de Estudios
- Congresos
- Cursos
- Anuncios académicos (plazos de admisión y matrícula de los estudios, jornadas orientadas a estudiantes, etc.)
- Convocatorias (becas, contratos pre y post-doctorales, premios, etc.)
- Actividades lúdicas y festivas (Semana cultural y deportiva del CUM, etc.)

La Dirección se compromete a difundir los contenidos en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la demanda de publicación.

Los comunicados informativos pueden publicarse en:

- Espacio Novedades y Newsletter de la página web del CUM
- Blog del CUM y medios sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn)

Para publicar un contenido, el procedimiento a seguir es el siguiente:

1. Remitir un mensaje a [cummerida@gmail.com](mailto:cummerida@gmail.com)
2. Indicar los medios donde desea publicar el contenido informativo: Página web del CUM y/o Blog del CUM y medios sociales.
3. Definir los contenidos a publicar de la forma más clara posible incluyendo el periodo activo de la información (fechas de inicio y fin).
4. Adjuntar en su caso los archivos para cada tipo de contenido (texto, imágenes, etc.)

La numeración de los comunicados informativos será **PR/SO010\_CUM\_D07\_año/numcomunicado**.

## 6. UNIDADES IMPLICADAS

Las unidades u órganos que intervienen en este proceso se relacionan a continuación:

| Unidad/Órgano       | Puesto/Responsable | Descripción de tareas   |
|---------------------|--------------------|---|
| Equipo de Dirección | Director del CUM   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información institucional a la comunidad universitaria</li> <li>• Comunicados oficiales</li> </ul> |

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b> |                      |  |
|   | CURSO:<br>2017/2018                                    | CÓDIGO: PR/SO010_CUM |   |

| Unidad/Órgano                           | Puesto/Responsable                               | Descripción de tareas  |
|---|--|--|
|   | Secretaría de dirección                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información institucional a la comunidad universitaria</li> <li>• Comunicación de acciones de mejora derivadas del proceso de análisis de resultados del SGIC y las titulaciones</li> </ul> |
|   | Subdirector responsable del portal web de centro | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicados informativos</li> </ul>   |
| Administración                          | Administrador/a                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información institucional a la comunidad universitaria</li> </ul>   |
| Secretaría Administrativa               | Jefatura de Negociado                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información institucional a la comunidad universitaria</li> </ul>   |
| Comisión de Garantía de Calidad del CUM | Responsable de SGIC                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información institucional a la comunidad universitaria</li> <li>• Difusión de política y objetivos de calidad</li> <li>• Difusión de los resultados del SGIC</li> </ul>                     |
| Comisión de Calidad de la Titulación    | Coordinador/a de la Comisión                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información institucional a la comunidad universitaria</li> <li>• Difusión de los resultados del SGIC relativos al título</li> </ul>  |
| Consejo de Estudiantes                  | Delegado/a de Centro                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información institucional a la comunidad universitaria</li> </ul>   |
| Coordinación de Programas de Movilidad  | Coordinador de Programas de Movilidad            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información institucional a la comunidad universitaria</li> </ul>   |

## 7. DOCUMENTOS

Los documentos que derivan de este procedimiento son los siguientes:

**PR/SO010\_CUM\_D01\_año/numcomunicado:** Comunicado de información institucional

**PR/SO010\_CUM\_D02\_año/numcomunicado:** Comunicado de política y objetivos de calidad

**PR/SO010\_CUM\_D03\_titulacion<sup>2</sup>/año:** Comunicado de resultados del SGIC relativos a titulación

**PR/SO010\_CUM\_D04\_año:** Comunicado de resultados del SGIC

**PR/SO010\_CUM\_D05\_año/numcomunicado:** Comunicado de acciones de mejora

**PR/SO010\_CUM\_D06\_año/numcomunicado:** Comunicado oficial

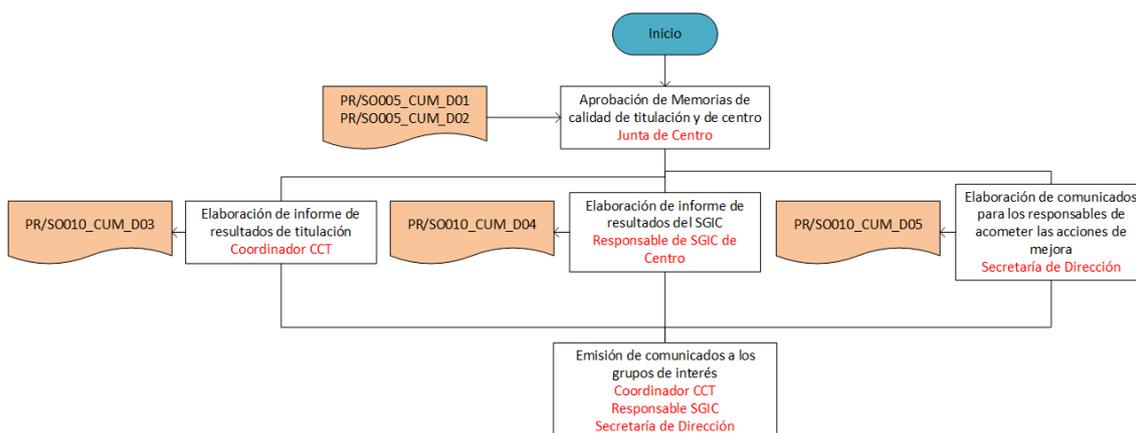
**PR/SO010\_CUM\_D07\_año/numcomunicado:** Comunicado informativo

<sup>2</sup> Utilizar abreviatura de la titulación: GE, GIDIP, etc.

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b> |                      |  |
|   | CURSO:<br>2017/2018                                    | CÓDIGO: PR/SO010_CUM |   |

## 8. DIAGRAMA

Difusión de los resultados del SGIC y Comunicación de acciones de mejora derivadas del proceso de análisis de resultados del SGIC y las titulaciones



## 9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El/la Responsable de Calidad tiene el cometido de controlar cualquier inconformidad planteada con respecto a las comunicaciones internas o externas que afecten al SGIC del CUM.

Asimismo, realiza anualmente la medición y análisis de resultados del procedimiento. Para ello, se tendrá en cuenta la satisfacción con los mecanismos de difusión (a través de los canales de retorno) de la información sobre el SGIC y propone en la memoria de calidad anual del Centro las acciones de mejora de este procedimiento.

## 10. EVIDENCIAS Y ARCHIVO

Los comunicados, tanto internos como externos, son archivados por quien los emite como constancia y evidencia de que el comunicado ha sido enviado a su destinatario.

Los archivos generados en el proceso son los que se detallan a continuación, indicando el formato en que se recogen, el responsable de su custodia y el tiempo de conservación.

| Identificación del registro  | Soporte de archivo | Responsable custodia    | Tiempo de conservación |
|--|--------------------|-------------------------|------------------------|
| PR/SO010_CUM_D01_año/numcomunicado:<br>Comunicado de información institucional | Electrónico        | Secretaría de Dirección | Indefinido             |

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b> |                      |  |
|   | CURSO:<br>2017/2018                                    | CÓDIGO: PR/SO010_CUM |   |

| Identificación del registro   | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|--------------------|----------------------|------------------------|
| <b>PR/SO010_CUM_D02_año/numcomunicado:</b><br>Comunicado de política y objetivos de calidad                     | Electrónico        | (SIGEA)              | Indefinido             |
| <b>PR/SO010_CUM_D03_titulacion<sup>3</sup>/año:</b><br>Comunicado de resultados del SGIC relativos a titulación | Electrónico        |                      | Indefinido             |
| <b>PR/SO010_CUM_D04_año:</b> Comunicado de resultados del SGIC  | Electrónico        |                      | Indefinido             |
| <b>PR/SO010_CUM_D05_año/numcomunicado:</b><br>Comunicado de acciones de mejora                                  | Electrónico        |                      | Indefinido             |
| <b>PR/SO010_CUM_D06_año/numcomunicado:</b><br>Comunicado oficial  | Electrónico        |                      | Indefinido             |
| <b>PR/SO010_CUM_D07_año/numcomunicado:</b><br>Comunicado informativo  | Electrónico        |                      | Un año                 |

## 11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

En la siguiente tabla resumen se describen los cambios sufridos por el procedimiento. Se registra la edición, la fecha de modificación y el motivo resumido de cada una de las modificaciones.

| Edición | Fecha      | Modificaciones realizadas |
|---------|------------|---------------------------|
| 1.0     | 04/05/2018 | Versión inicial           |

<sup>3</sup> Utilizar abreviatura de la titulación: GE, GIDIDP, etc.