

ÍNDICE

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia (normativa)
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
7. Medidas, análisis y mejora continua
8. Formatos y evidencias: cuadro resumen de necesidades de comunicación de los procesos (VER: Anexo)
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de proceso

ANEXO – Cuadro-resumen de necesidades básicas de comunicación por parte de los procesos.

Resumen de versiones de los Manuales de SGIC		
Número	Fecha	Motivo de modificación
V01	08/05/2009	Manuales del SGIC -Calidad y Procesos- presentados a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) que fueron certificados para el diseño y desarrollo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del CSEU La Salle (16/09/2009).
V02	19/01/12	Se redefinen los manuales del SGIC (V01-2009), incluyendo las precisiones correspondientes al cambio de responsabilidades en la estructura organizacional del centro, las actualizaciones legislativas y/o normativas, y la simplificación operativa de algunos procedimientos.
V03	17/05/2018	Se redefinen los manuales del SGIC (V02-2012), adaptándolos a la nueva estructura organizativa del CSEU La Salle, a la integración del SGIC en el ciclo de seguimiento de acreditación de las titulaciones, al nuevo plan estratégico, a los hallazgos encontrados en la auditoría interna y para responder a los criterios establecidos en el programa AUDIT.
V04	25/11/2021	Cambio en la denominación del Proceso. Se añaden a las responsabilidades todos los que figuran en el Anexo que también se actualiza. Varía la documentación de referencia y desaparece como evidencia la Propuesta plan de información pública.

1. Objeto:

El objeto del presente proceso es establecer el modo en el que el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle hace pública la información actualizada correspondiente a las titulaciones, servicios y demás temáticas incluidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

2. Ámbito de aplicación:

Este proceso es de aplicación a toda la información de carácter público que se genere en las áreas académicas y de gestión, abarcando el nivel de grado y de posgrado de las Facultades del CSEU La Salle.

3. Documentación de referencia:

- Legislación Académica aplicable a Centros de Educación Superior.
- Plan Estratégico del CSEU La Salle.
- Normativa académica CSEU La Salle.
- Legislación aplicable a la Protección de Datos.

4. Definiciones:

Relación de contenidos: Se refiere a la lista organizada y clasificada de temas que deben ser dados a conocer a los grupos de interés.

5. Responsabilidades:

Dirección de Comunicación y Marketing: Coordina el Plan de Comunicación interna y externa, y presenta el mismo al Equipo de Gobierno para su validación. Solicita a las facultades la revisión anual de contenidos y calendario de comunicación. Se responsabiliza de la ejecución, seguimiento y valoración del Plan de Comunicación interna y externa, supervisando la actualización de los contenidos correspondientes.

Vicepresidente de Ordenación Académica y Calidad: Se responsabiliza, junto al Departamento de Procesos y Calidad y a la Dirección de Comunicación y Marketing, de informar del inicio de los ciclos de evaluación (encuestas, jornadas y comisiones de seguimiento) en los canales que se consideren adecuados.

Dirección de Procesos y Calidad: Es responsable, junto con la Dirección de Comunicación y Marketing, de mantener actualizada la información del SGIC y de las cartas de servicios en los canales que se consideren adecuados. También se responsabiliza, junto al Vicepresidente de Ordenación Académica y Calidad y a la Dirección de Comunicación y Marketing, de informar del inicio de los ciclos de evaluación (encuestas, jornadas y comisiones de seguimiento) en los canales que se consideren adecuados.

Coordinación de investigación: Es responsable, junto con la Dirección de Comunicación y Marketing, de publicar la documentación correspondiente al Área de Investigación en los canales que se consideren adecuados.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

SiA: Es responsable, junto con la Dirección de Comunicación y Marketing, de mantener actualizada la información sobre incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Secretaría Académica. Es responsable, junto con la Dirección de Comunicación y Marketing, de mantener actualizada la información sobre trámites de matrícula. Es responsable también de la actualización de los contenidos de la memoria académica.

Responsable del Departamento de Orientación y Tutoría: Es responsable, junto con la Dirección de Comunicación y Marketing, de mantener actualizada la información sobre el Plan Anual de Orientación y Tutoría y Plan de Orientación Profesional.

Coordinación de Estudiantes Internacionales. Es responsable, junto con la Dirección de Comunicación y Marketing, de actualizar los contenidos relacionados con los programas de movilidad.

Coordinación Estudiante: Es responsable, junto con la Dirección de Comunicación y Marketing, de actualizar los contenidos relacionados con la guía del estudiante.

Coordinador de Posgrados: En los títulos de Posgrado, es responsable, junto con la Dirección de Comunicación y Marketing, de mantener actualizada la información relativa a los contenidos, en los canales que se consideren adecuados, y de mantener actualizada la información sobre trámites de matrícula.

Secretarios de Facultad: Son responsables, junto con la Dirección de Comunicación y Marketing, de mantener actualizada la información relativa a los contenidos de la facultad en los canales que se consideren adecuados.

Equipo de Gobierno: Es el máximo órgano de decisión, y aprueba el Plan de Comunicación interna y externa.

Comisión de Garantía de Calidad: Valida el Plan de Comunicación interna y externa.

6. Desarrollo:

El proceso se inicia con la elaboración de la relación de contenidos que deben ser tenidos en cuenta en el proceso de Comunicación interna y externa. La Dirección de Comunicación y Marketing coordina con cada Facultad una propuesta, que da origen al Plan de Comunicación interna y externa, en el que la Dirección de Comunicación y Marketing propone los medios más apropiados para cumplir con las necesidades de difusión de la información a los grupos de interés.

Este Plan de Comunicación interna y externa es aprobado por el Equipo de Gobierno.

Finalmente, el proceso se cierra con la valoración de la ejecución del plan y la identificación de puntos de mejora.

7. Medidas, análisis y mejora continua:

El indicador asociado a este proceso es el grado de satisfacción de los grupos de interés con la información recibida. Adicionalmente, se establece un Plan de Difusión General, que es sometido a revisión permanente de su cumplimiento, y anualmente genera un Plan de Mejoras. El proceso de información pública se relaciona con procesos clave, de apoyo y estratégicos, siendo sometido al seguimiento permanente por parte de las áreas responsables de cada uno de dichos procesos.

Finalmente se vincula al proceso estratégico de Medición, análisis y mejora continua.

8. Formatos y evidencias:

No se asocia ningún formato.

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de Equipo de Gobierno	Papel o Informático	Secretaría Académica	Permanente
Plan de información	Papel o informático	Dirección de Comunicación y Marketing	5 años
Acta de la Comisión de Garantía de Calidad	Papel o Informático	Secretaría Académica CSEU La Salle	5 años

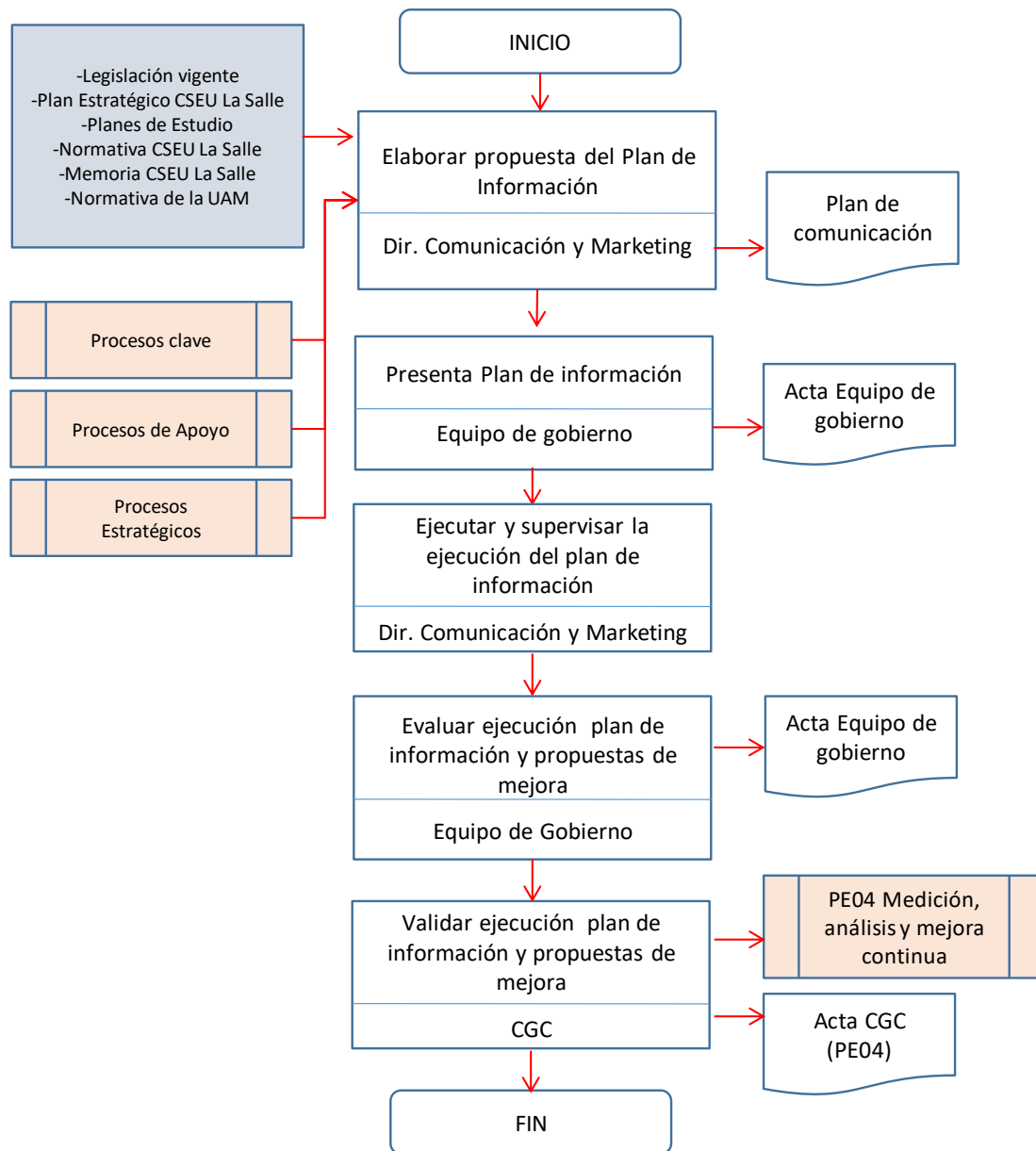
9. Rendición de cuentas:

El Equipo de Gobierno, como máxima instancia de la organización, es responsable de la aprobación del Plan de Difusión de toda la información generada en el CSEU La Salle y que debe ser conocida por los grupos de interés.

El proceso de Información Pública se vincula al Proceso Estratégico de Medición, Análisis y Mejora continua PE04, en el que participa la Comisión de Garantía de Calidad, favoreciendo así la rendición de cuentas a los grupos de interés que están allí representados.

10. Diagrama de Flujo (página siguiente)

PC14



ANEXO – Cuadro-resumen de necesidades básicas de comunicación por parte de los procesos.

PROCESO	INFORMACIÓN	SOPORTE	MOMENTO	RESPONSABLES
PA01	SGIC	WEB	Principio de cada curso: información actualizada	Dir. Procesos y Calidad / Dir. Comunicación y Marketing*
PA03, 04 y 05	Estructura de PDI Relación del PDI	WEB	Principio de cada curso: información actualizada	Secretaría de Facultad o Coordinador de Posgrados / Dir. Comunicación y Marketing*
PA05	Memoria de Investigación	WEB	Febrero	Coord. de Investigación / Dir. Comunicación y Marketing*
PA07	Normativa incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	WEB	Principio de cada curso: información actualizada	Dir. Procesos y Calidad / Servicio de Información y Atención (SIA) / Dir. Comunicación y Marketing*
PA08	Cartas de servicios	WEB	Principio de cada curso: información actualizada	Dir. Procesos y Calidad / Dir. Comunicación y Marketing
PC01	Información de la oferta formativa anual	WEB	Antes del inicio del plazo de matriculación.	Secretaría de Facultad o Coordinador de Posgrados / Dir. Comunicación y Marketing*
PC02	Inicio de Ciclos de evaluación (encuestas)	WEB / Intranet (PC02)	Diciembre (1º semestre), Mayo (2º semestre)	VOAC/ Dir. Procesos y Calidad /Dir. Comunicación y Marketing*
	Inicio de Ciclos de evaluación (jornadas y comisiones)	WEB / Intranet (PC02)	Entre abril y octubre	VOAC/ Dir. Procesos y Calidad /Dir. Comunicación y Marketing*
	Planes de mejora	WEB	Julio (grado) Noviembre (máster)	Secretaría de Facultad o Coordinador de Posgrados / Dir. Comunicación y Marketing*
PC03	Información sobre trámites de matrícula.	WEB (Apartado Secretaría)	Antes del inicio de las matriculaciones.	Secretaría Académica o Coordinador de Posgrados / Dir. Comunicación y Marketing
PC04	Información sobre perfiles de ingreso	WEB	Antes del inicio de las matriculaciones.	Secretaría de Facultad o Coordinador de Posgrados / Dir. Comunicación y Marketing*

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

PC05	Plan Anual de Orientación y Tutoría	WEB/ Intranet	Septiembre	Departamento de Orientación y Tutoría /Dir. Comunicación y Marketing
	Guía del estudiante	WEB	Julio (curso anterior)	Coordinación Estudiantes / Dir. Comunicación y Marketing
PC06	Guía académica	WEB (Estudios)	Julio (curso anterior)	Secretaría de Facultad / Dir. Comunicación y Marketing*
PC07	Calendario de evaluación	WEB (Calendario académico)	Octubre	Secretaría de Facultad / Dir. Comunicación y Marketing
PC08	Informes de actividad	WEB	Septiembre	Coordinación de Estudiantes / Dir. Comunicación y Marketing
	Información de convocatorias	WEB/ emails	A lo largo del curso	
PC09	Guías académicas (información sobre Practicum)	WEB	Julio (curso anterior)	Secretaría de Facultad /Dir. Comunicación y Marketing*
PC10	Plan de Orientación Profesional (incluido en el PAT)	WEB	Septiembre	Departamento de Orientación y Tutoría /Dir. Comunicación y Marketing
PC11	Plan de Inserción laboral	WEB, Intranet	Septiembre	Secretaría de facultad /Dir. Comunicación y Marketing*
PC12	Memoria CSEU La Salle	WEB (resumen) Intranet (completas)	Noviembre	Secretaría Académica / Dir. Comunicación y Marketing
PC13	Información sobre título suspendido	WEB	Si se produjese	Secretaría de facultad / Dir. Comunicación y Marketing
PE01	Política y Objetivos de Calidad	WEB (SGIC)	Actualizaciones asociadas a revisión Plan estratégico	Dir. Procesos y Calidad / Dir. Comunicación y Marketing*

*La Dirección de Comunicación y Marketing supervisa las actualizaciones de las informaciones publicadas.