

Universidad Estatal a Distancia
Vicerrectoría de Planificación



Gestión de la Comunicación del Sistema de Gestión Interna de la
Calidad
PUNED SIGIC 05

| | | | |
|---|--|-------------------------|-----------------------------------|
|  | Gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad | Código | PUNED SIGIC 05 |
| | | Dependencia | Vicerrectoría de Planificación |
| | | Rige a partir de | 17 de octubre, 2024 |
| | | Versión | 01 |
| | | Página | 2 de 10 |

Contenido

- Participantes 3
- 1 Propósito 4
- 2 Alcance 4
- 3 Responsabilidades..... 4
- 4 Definiciones 4
- 5 Documentos Relacionados 4
- 6 Normativa relacionada 5
- 7 Abreviaturas 5
- 8 Descripción del Proceso..... 5
- 9 Implicaciones de las poblaciones de interés 7
- 10 Anexos..... 8
 - 10.1 Diagrama de Flujo 8
 - 10.2 Responsables de informar las necesidades de comunicación..... 9

| | | | |
|---|--|-------------------------|--------------------------------|
|  <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADUAL A DISTANCIA Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</p> | Gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad | Código | PUNED SIGIC 05 |
| | | Dependencia | Vicerrectoría de Planificación |
| | | Rige a partir de | 17 de octubre, 2024 |
| | | Versión | 01 |
| | | Página | 3 de 10 |

Participantes

Elaboración

| Nombre | Puesto | Dependencia |
|-----------------------|--------------------|--------------------------------|
| Lauren Ureña Sandoval | Analista académica | Vicerrectoría de Planificación |

Validación

| Nombre | Puesto | Dependencia | Fecha |
|------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------------|
| José Eduardo Gutiérrez Durán | Vicerrector | Vicerrectoría de Planificación | 22 de julio, 2024 |

Aprobación

2334-2024, Artículo VI, inciso 1)

Asesoría Técnica

Lic. Pamela Rodríguez Bolaños, Centro de Planificación y Programación Institucional.

Lic. Carlos Roberto Salazar Castañeda, Centro de Planificación y Programación Institucional.

| | | | |
|---|--|-------------------------|--------------------------------|
|  | Gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad | Código | PUNED SIGIC 05 |
| | | Dependencia | Vicerrectoría de Planificación |
| | | Rige a partir de | 17 de octubre, 2024 |
| | | Versión | 01 |
| | | Página | 4 de 10 |

1 Propósito

Establecer las actividades para la gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), para garantizar que las poblaciones de interés estén informadas.

2 Alcance

Este procedimiento debe ser de conocimiento y aplicación de las siguientes personas: encargada de la comunicación del SIGIC, designadas de la Vicerrectoría de Planificación (PAVP), vicerrectora de planificación, jefa del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI); así como responsables de informar acerca de las modificaciones que requieren comunicación (ver anexo 2).

3 Responsabilidades

- La persona encargada de la comunicación del SIGIC, es la responsable de elaborar el Plan Anual de Comunicación del SIGIC, así como de implementarlo.
- Las personas designadas de la Vicerrectoría de Planificación (PAVP), son las responsables de validar el Plan Anual de Comunicación del SIGIC.
- La persona Vicerrectora de Planificación, es la responsable de aprobar el Plan Anual de Comunicación del SIGIC.
- Las personas responsables de informar acerca de cambios o resultados del SIGIC (anexo 2) son las responsables de comunicar a la persona encargada de la comunicación del SIGIC, los elementos que surgen a partir de los cambios o resultados del SIGIC, los cuales deben divulgarse a las poblaciones de interés.

4 Definiciones

- **Divulgación:** acción de dar a conocer a las poblaciones de interés los elementos (cambios o resultados; así como cualquier otro) susceptibles de comunicación relacionados con el SIGIC.
- **Plan Anual de Comunicación del SIGIC:** documento que contiene los objetivos y acciones de comunicación, que se realizarán durante el año, para divulgar cambios o resultados del SIGIC.

5 Documentos Relacionados

- FUNED SIGIC 05.00.01 Plan Anual de Comunicación del SIGIC.
- FUNED SIGIC 05.00.02 Informe Anual de Gestión de la Comunicación del SIGIC.
- PUNED SIGIC 01 Revisión del Desempeño del SIGIC.
- Manual de identidad visual, publicado por la Oficina Institucional de Mercadeo y Comunicación de la UNED, 2021.

| | | | |
|---|---|-------------------------|--------------------------------|
|  <p>UNED UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</p> | <p>Gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad</p> | Código | PUNED SIGIC 05 |
| | | Dependencia | Vicerrectoría de Planificación |
| | | Rige a partir de | 17 de octubre, 2024 |
| | | Versión | 01 |
| | | Página | 5 de 10 |

6 Normativa relacionada

- No Aplica.

7 Abreviaturas

- **CIDREB:** Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos.
- **CIEI:** Centro de Investigación y Evaluación Institucional.
- **CPPI:** Centro de Planificación y Programación Institucional.
- **DAES:** Dirección de Asuntos Estudiantiles.
- **DIC:** Dirección de Internacionalización y Cooperación.
- **DIREXTU:** Dirección de Extensión Universitaria.
- **MIMI:** Manual de identidad visual de la UNED.
- **PAVP:** Personas asignadas de la Vicerrectoría de Planificación.
- **SIGIC:** Sistema de Gestión Interna de la Calidad.
- **SIGDOC:** Sistema de Gestión Documental de la Calidad.
- **UNED:** Universidad Estatal a Distancia.

8 Descripción del Proceso

8.1 En febrero de cada año, la persona encargada de la comunicación del SIGIC remite a las PAVP el FUNED SIGIC 05.00.01 Plan anual de comunicación del SIGIC para su validación, el cual debe tomar en consideración al menos los siguientes elementos:

- Inicio de procesos de: auditorías del SIGIC, evaluación de la satisfacción de las poblaciones de interés (si corresponde), autoevaluación para los procesos de mejora continua;
- Resultados de los procesos de: evaluación de la satisfacción de las poblaciones de interés, mejora continua, evaluación del desempeño del SIGIC, auditorías externas, medición de los indicadores institucionales del SIGIC;
- Acciones que fortalezcan el desarrollo de una cultura de calidad en la comunidad universitaria;
- Las solicitudes de comunicación de las personas responsables de informar cambios o resultados del SIGIC (ver anexo 2) que existan a la fecha;
- Mejoras en la gestión institucional producto de la implementación del SIGIC.

8.1.1 Si las PAVP avalan **FUNED SIGIC 05.00.01 Plan anual de comunicación del SIGIC**, lo remiten a la persona vicerrectora de planificación para su aprobación. Pasa al 8.2.

8.1.2 Si las PAVP no avalan **FUNED SIGIC 05.00.01 Plan anual de comunicación del SIGIC**, remiten las observaciones a la persona encargada de la comunicación del SIGIC para que las incorpore. Pasa al 8.1.

| | | | |
|---|--|-------------------------|--------------------------------|
|  | Gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad | Código | PUNED SIGIC 05 |
| | | Dependencia | Vicerrectoría de Planificación |
| | | Rige a partir de | 17 de octubre, 2024 |
| | | Versión | 01 |
| | | Página | 6 de 10 |

- 8.2** La persona Vicerrectora de Planificación analiza el **FUNED SIGIC 05.00.01 Plan anual** de comunicación del SIGIC.
- 8.2.1 Si no tiene observaciones al **Plan Anual de Comunicación del SIGIC FUNED SIGIC 05.00.01**, lo aprueba. Pasa al 8.3.
- 8.2.2 Si tiene observaciones al **Plan Anual de Comunicación del SIGIC FUNED SIGIC 05.00.01**, las remite a la persona encargada de la comunicación del SIGIC, con copia a las PAVP, para que las incorpore al Plan. Pasa al 8.1.
- 8.3** La persona encargada de la comunicación del SIGIC implementa el **Plan Anual de Comunicación del SIGIC FUNED SIGIC 05.00.01**.
- 8.4** En cualquier momento del año, la persona responsable de informar acerca de cambios o resultados del SIGIC, según anexo 2, puede remitir una solicitud de divulgación de información a la persona encargada de la comunicación del SIGIC.
- 8.4.1 Si la solicitud se realiza previo a la aprobación del **FUNED SIGIC 05.00.01 Plan anual de comunicación del SIGIC** Pasa al 8.1.
- 8.4.2 Si la solicitud se realiza posterior a la aprobación del **FUNED SIGIC 05.00.01 Plan anual de comunicación del SIGIC**, la persona encargada de la comunicación del SIGIC analiza los cambios o resultados del SIGIC y define la estrategia de comunicación, según cada caso, tomando en cuenta lo establecido en el MIVI y lo remite a las PAVP para su aprobación. Pasa al 8.5.
- 8.5** Las PAVP analizan la estrategia de comunicación definida por la persona encargada de la comunicación del SIGIC
- 8.5.1 Si la estrategia es pertinente.
- 8.5.1.1 Si las PAVP no tienen observaciones, aprueban la estrategia y le notifican a la persona encargada de la comunicación del SIGIC. Pasa al 8.6.
- 8.5.1.2 Si las PAVP tienen observaciones la remiten a la persona encargada de la comunicación del SIGIC para que las incorpore, pasa al punto 8.4.2.
- 8.5.2 Si la estrategia no es pertinente, las PAVP lo informan a la persona encargada de la comunicación del SIGIC. Fin del proceso.
- 8.6** La persona encargada de la comunicación del SIGIC incorpora la estrategia al **Plan Anual de Comunicación del SIGIC FUNED SIGIC 05.00.01**, la desarrolla y guarda la evidencia de la producción y la difusión en el SIGDOC.
- 8.7** En noviembre de cada año, la persona encargada de la comunicación del SIGIC, presenta el **Informe Anual de Gestión de la Comunicación del SIGIC FUNED SIGIC 05.00.02** a las PAVP, para ser valorado como insumo en la evaluación del desempeño del SIGIC, según procedimiento **Revisión del Desempeño del SIGIC PUNED SIGIC 01**.

| | | | |
|---|--|-------------------------|--------------------------------|
|  | Gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad | Código | PUNED SIGIC 05 |
| | | Dependencia | Vicerrectoría de Planificación |
| | | Rige a partir de | 17 de octubre, 2024 |
| | | Versión | 01 |
| | | Página | 7 de 10 |

8.8 Para conocer el grado de satisfacción de las poblaciones de interés con respecto a la información que recibe y a los medios utilizados por la Universidad para divulgar la información, la jefatura del CIEI incluye las consultas relacionadas con esta temática, en las encuestas para la evaluación de servicios universitarios que se realizan cada dos años, y remite los resultados a las PAVP, para el análisis correspondiente.

Fin de sección.

9 Implicaciones de las poblaciones de interés

Las poblaciones de interés se involucran en la evaluación de las acciones y canales de comunicación del Sistema, por medio de las consultas que realiza el CIEI de manera sistemática, para conocer el grado de satisfacción de estas con la información recibida.

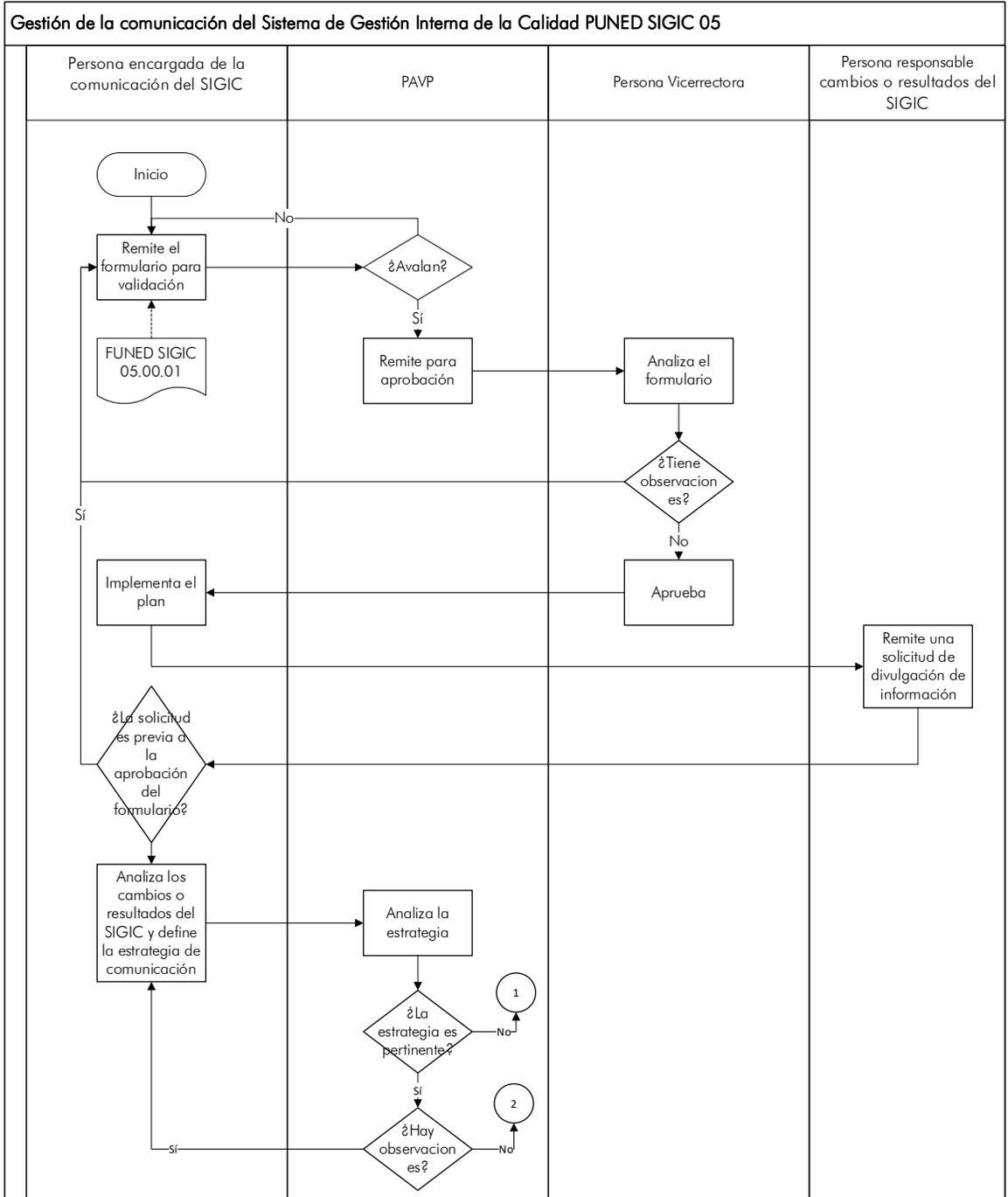
De igual manera, las poblaciones son parte de la rendición de cuentas como receptores de la información y proveedores de realimentación, una vez que la reciban.



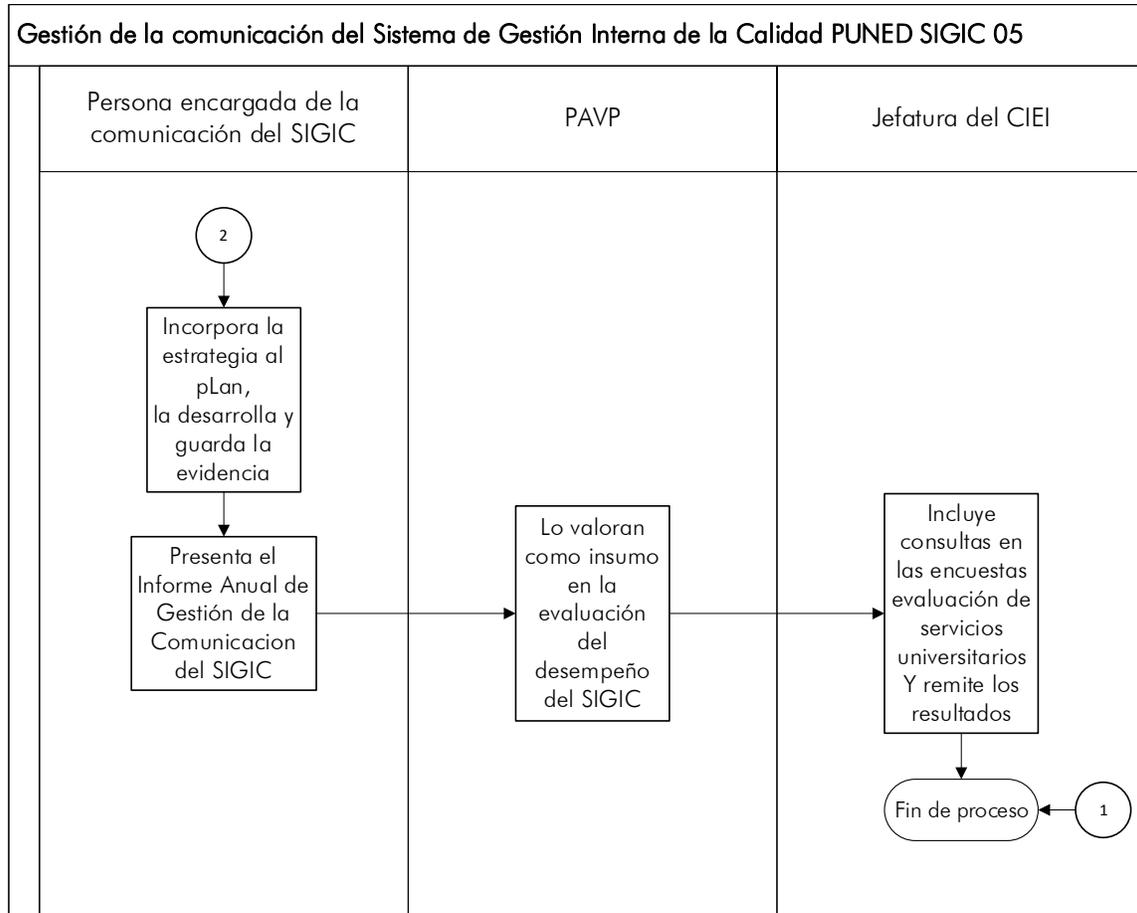
Gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad

| | |
|------------------|--------------------------------|
| Código | PUNED SIGIC 05 |
| Dependencia | Vicerrectoría de Planificación |
| Rige a partir de | 17 de octubre, 2024 |
| Versión | 01 |
| Página | 8 de 10 |

10 Anexos 10.1 Diagrama de Flujo



| | | |
|---|-------------------------|--------------------------------|
|  <p>Gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad</p> | Código | PUNED SIGIC 05 |
| | Dependencia | Vicerrectoría de Planificación |
| | Rige a partir de | 17 de octubre, 2024 |
| | Versión | 01 |
| | Página | 9 de 10 |



10.2 Responsables de informar las necesidades de comunicación.

| Temas a comunicar | Responsable de Informar la necesidad de comunicación |
|--|--|
| Aprobación o actualización de políticas y acuerdos relacionados con el SIGIC | Consejo Universitario |
| Resultados de la evaluación del desempeño del SIGIC; cambios en los Objetivos Institucionales de Calidad | CONRE. |
| Temas relacionados con el SIGIC. | PAVP. |
| Temas relacionados con carreras (creación, modificación o cierre) | Personas directoras de Escuela. |
| Temas relacionados con los apoyos de vida estudiantil (ingreso, admisión, matrícula, orientación, etc.). | Personas responsables de los procesos en la DAES. |
| Temas relacionados con la gestión de inversiones. | Personas asignadas de Rectoría. |

| | | | |
|--|--|-------------------------|--------------------------------|
|  <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</p> | Gestión de la comunicación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad | Código | PUNED SIGIC 05 |
| | | Dependencia | Vicerrectoría de Planificación |
| | | Rige a partir de | 17 de octubre, 2024 |
| | | Versión | 01 |
| | | Página | 10 de 10 |

| | |
|--|--|
| Temas relacionados con el área de investigación (política, objetivos y líneas de Investigación). | Persona vicerrectora de Investigación. |
| Temas relacionados con el área de extensión (política, objetivos y líneas de extensión). | Persona directora de DIREXTU. |
| Temas relacionados con la territorialización. | Persona asignada en Rectoría. |
| Temas relacionados con la vinculación externa. | Persona responsable de la DIC. |
| Temas relacionados con la gestión de la documentación del SIGIC. | PAVP. |
| Temas relacionados con la gestión de la documentación institucional. | Persona responsable del CPPI, CIDREB o Archivo Central, según corresponda. |
| Resultados relacionados con los indicadores de los procesos. | PAVP. |
| Resultados relacionados con las auditorías del SIGIC. | PAVP. |
| Resultados relacionados con la revisión del desempeño del SIGIC. | PAVP. |
| Resultados de las encuestas de satisfacción a las poblaciones de interés. | PAVP. |
| Logros del Plan Institucional de Mejora. | PAVP. |
| Cambios como resultado de la implementación de las acciones de mejora | Dirección o jefatura de la dependencia o instancia que ejecutó la acción de mejora |