



CATÁLOGO DE PROCESOS SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

Código
PE-60300-002
Ed.04

ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

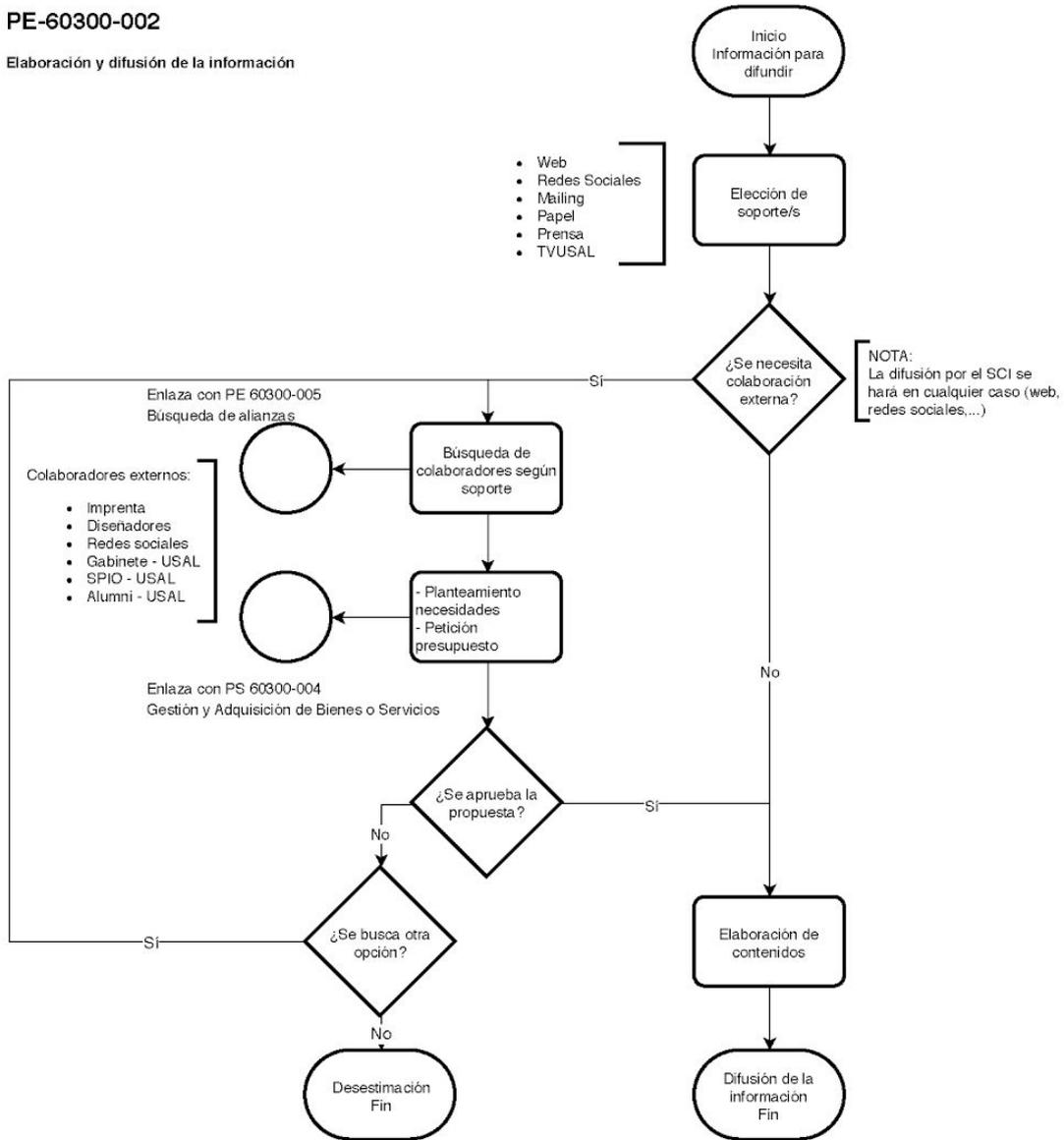
Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y difusión entre la comunidad universitaria, instituciones y sociedad en general de toda la información relativa a las actividades del SCI.

Diagrama del proceso

PE-60300-002

Elaboración y difusión de la información



Características del proceso

El Servicio Central de Idiomas considera de gran relevancia la difusión de la información de sus actividades. El SCI busca con ello cumplir cuatro objetivos:

- Dar a conocer y publicitar las actividades que se realizan en el SCI como forma de captación de nuevos usuarios/as.
- Proporcionar a los actuales usuarios/as información práctica (horarios, calendario,...).
- Dar una mayor visibilidad al SCI dentro de la comunidad USAL, en la sociedad salmantina, en otras universidades o instituciones nacionales e internacionales.
- Hacer partícipes a los usuarios/as del SCI de actividades relacionadas con el ámbito de actuación del SCI organizadas por otras instituciones (universidades, Cines Van Dyck, Biblioteca de las Conchas,...).

A fin de llegar al mayor número posible de usuarios/as, y fiel a sus valores, el SCI se preocupa de que el material que elabora para esta difusión sea accesible conforme a los criterios de diseño universal.

En el momento de planificar una actividad del SCI, la dirección y la coordinación de área concernida analizan el alcance de la difusión de la información de actividades anteriores a través de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios/as y mediante las herramientas de métrica de las diferentes redes sociales y página web.

A la hora de elaborar el contenido de la información se tiene en cuenta tanto las propuestas de la dirección, coordinaciones y personas del SCI como las sugerencias de sus usuarios/as. En el caso de actividades desarrolladas junto con otros servicios (Servicio de Relaciones Internacionales, Alumni-USAL,...) el contenido de la información se elabora conjuntamente.

El soporte se determina según el tipo de información a comunicar (cancelación clases por Whatsapp, horarios en web, ayudas JCyL a través de lista de correo, ciclo de cine en V.O. en redes sociales,...) y la cohorte de destinatarios (colectivo al que pertenecen, tipo de actividad a desarrollar en el SCI,...).

En pro de la mayor eficiencia posible, el SCI busca aliados para la difusión de la información en primer lugar dentro de la propia USAL (Alumni-USAL, Gabinete de Comunicación, SPIO,...) y, en caso de necesidad, en su entorno más cercano (empresas de diseño, impresión,...). A la hora de seleccionar las empresas colaboradoras se tienen en cuenta las empresas homologadas por la USAL. Aunque siempre, con o sin alianzas, la información será difundida por el SCI con los medios a su alcance.

Seguimiento y medición

- **Control y seguimiento:**
 - Monitorización de estadísticas de visualización de publicación de información en redes sociales y web del SCI.
 - Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios/as.

- Recepción informal de comentarios, sugerencias,... de usuarios/as y de personas (atención al público, reuniones, tutorías,...).
- **Indicadores:**
- Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios/as.
- Número de visualizaciones de contenido en web y de publicaciones pagadas en facebook.

Propietario del procedimiento

- Director del Servicio
- Jefe de Negociado de Administración
- Coordinadores/as de área

Responsabilidades

- Dirección del Servicio
- Jefe de Negociado de Administración
- Coordinadores/as de área

Registros

- Estadísticas recogidas en Google Analytics
- Dossier de prensa
- Web del SCI
- Facebook, Twitter, Instagram, ... del SCI
- Whatsapp

Elementos de entrada	Elementos de salida
<ul style="list-style-type: none"> ● Información del propio SCI a difundir ● Información recibida de terceros a difundir 	<ul style="list-style-type: none"> ● Publicación de pago en facebook ● Información en facebook ● Cartelería ● Apariciones en medios de comunicación (anuncios, entrevistas,...) ● Información en web ● Mensajes enviados por correo electrónico ● Comunicaciones por Whatsapp

Control de modificaciones

Fecha	Ed.	Modificación

07.07.08	1	Aprobación por el Equipo de Dirección del SCI
04.07.11	2	Revisión del proceso en adaptación al modelo EFQM 2010
14.05.14	3	Revisión del proceso en adaptación al modelo EFQM 2013
04.03.19	4	Revisión del proceso en adaptación al modelo CAF 2013