
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 07

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	6
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	6
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte .....	6
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	6
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	6
Escuela de Doctorado e Investigación .....	6
REGISTROS .....	7
INDICADORES .....	7
RESPONSABILIDADES .....	7
ANEXOS .....	8


MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	31/05/2019	Integración SGIC I y II	Todas

Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019	Aprobado por:  Eva María Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha: 07/11/2019
---	---	--

### OBJETO

Garantizar la correcta puesta a disposición de los usuarios de la información relativa a las titulaciones que se imparten en la Universidad Europea a través de la página web de la misma, asegurando la veracidad de los datos y que la misma contenga toda la información exigida por la normativa vigente.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **ALCANCE**

Este procedimiento tiene como alcance a todos los grupos de interés, especialmente a estudiantes, potenciales estudiantes, personal docente y egresados siendo de aplicación a todos los títulos oficiales ofertados en el porfolio de todos los Centros (Facultades y Escuela) de la Universidad Europea de Madrid.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- Guía de Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madri+d
- Reglamento de Delegados y del Consejo de Delegados de la Universidad Europea de Madrid.
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical.
- PGC 12.3 Análisis y mejora.
- IT02PGC6.1 Información Pública


## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Información pública. Página web**


La UEM mantendrá informados a sus grupos de interés sobre su oferta formativa a través de su página web.

La información contenida será definida por el departamento de Marketing, junto con las facultades y Escuela y la Unidad de Calidad de la UEM, de la siguiente manera:

- Para la publicación de la información de cada título, existen dos plantillas de información que recogen, de una parte, la información identificada por el departamento de Marketing y los Centros y, de otra parte, la información necesaria establecida por la Unidad de Calidad. En ambos casos, las Facultades y Escuela son responsables de la revisión, actualización y validación de los contenidos de cada una de ellas. Ver **Anexo I\_Plantilla de Calidad** y **Anexo II Plantilla de producto**.
- El Departamento de Producto identifica la información relevante dirigida a estudiantes potenciales.
- El Departamento de Producto solicita a las Facultades y Escuela la información de la plantilla de los títulos correspondiente a marketing (**Anexo II Plantilla de producto**), estableciendo un plazo de un mes para la recepción de dicha plantilla actualizada. Las Facultades y Escuela, previamente, han determinado la información relevante relativa al porfolio de títulos en relación a su modelo de enseñanza aprendizaje y su plan estratégico.
- En octubre de cada año, los responsables de Web solicitan al Departamento de Producto información de los títulos que se van a lanzar en el año que viene.
- Departamento de Producto envía la plantilla **Anexo II\_Plantilla de producto** rellena por cada uno de los títulos que se deben publicar en la web.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	EDICIÓN 07

- Los responsables de Web guardan en un repositorio un listado con todas las plantillas de producto que deben publicarse.
- Paralelamente, la Unidad de Calidad establece los criterios requeridos, tanto por la legislación vigente como por el regulador, para la publicación de la información necesaria en relación a su oferta académica y otras actividades relevantes en relación a los títulos. Esta información es la identificada en la Guía de Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madri+d, en concreto:
  - Información sobre el centro:
    - Organización
    - Política
    - Estrategia
    - Sistema Interno de Garantía de la Calidad implementado
  - Información sobre los programas ofertados:
    - Denominación de los títulos
    - Vías de acceso y perfil de ingreso
    - Criterios de reconocimiento de créditos
    - Estructura del plan de estudios
    - Guías docentes de las asignaturas
    - Requisitos de idiomas
    - Oferta de movilidad
    - Número de plazas ofertadas
    - Modalidad de impartición
    - Cualificaciones e información sobre desempeño profesional
    - Calendario lectivo (horarios de clase y fechas de evaluación).
  - Información sobre los servicios de gestión del centro.
  - Información sobre servicios de orientación a los estudiantes.
  - Información sobre servicios complementarios ofertados.
  - Acceso al buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - Información sobre resultados:
    - Información sobre resultados académicos
    - Resultados de inserción laboral
    - Satisfacción de los grupos de interés
    - Quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora
  - Resultados de los procesos de:
    - Verificación
    - Seguimiento
    - Renovación de la acreditación
  - Enlace al RUCT donde aparece la información del título
- La Unidad de Calidad envía a las facultades y escuela las plantillas de **Anexo I\_Plantilla de Calidad**.
- A finales de año, en diciembre, las Facultades y escuelas, a través del Vicedecano, envía las plantillas rellenas con la información que ha de publicarse en la página web, tanto la relativa a la plantilla de calidad como a la de producto.
- El responsable de producto de web (marketing) publica en enero- febrero la información en la página web con la oferta del año siguiente.
- A lo largo del año, en el caso de encontrar inexactitudes en la web o de que se deba proceder a una actualización puntual, se procederá a su corrección. La Unidad de Calidad o el Vicedecano enviarán por correo electrónico al responsable de producto de su área un aviso con la corrección que debe ser realizada y se pondrán en copia respectivamente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>


#### Otros medios de comunicación. Eventos.

- Como elemento adicional a la información ofrecida en la Web, se utilizan otros mecanismos secundarios como folletos informativos para cada título, donde también se ofrece información básica de los títulos oficiales, tomando como base la información de las plantillas de los títulos publicados en la Web.
- *Welcome Week*. Una vez al año se celebra un evento de bienvenida a los nuevos estudiantes en el que se involucran todos los departamentos de la universidad para proporcionar información al estudiante acerca de cuestiones relevantes relacionadas con el funcionamiento de la universidad y de los títulos que van a estudiar. Se produce en distintas sedes de la universidad.
  - Este evento es coordinado por el departamento de Comunicación Interna y Servicios al estudiante.
  - En el mes de mayo, Comunicación Interna y Servicios al estudiante se reúnen para que Servicios al estudiante proporcione información acerca de los programas que se ofertan, número de estudiantes, modalidades seleccionadas, áreas de conocimiento y perfiles.
  - En función de la información que proporciona Servicios al estudiante, se elabora un plan de comunicación y de actividades para el evento.
  - Paralelamente, Comunicación Interna se pone en contacto con departamentos transversales que puedan querer hacer llegar información de interés al estudiante, aunque no se encuentren en contacto directo con él.
  - Las fechas en las que se realiza el evento dependerán de las fechas de inicio del curso. La estimación es que se haga unos días antes del inicio del mismo.
  - La información que se transmite es:
    - Información sobre el modelo académico
    - Información sobre la formación que van a recibir
    - Información práctica de su día a día
    - Información y visita a las instalaciones
    - Información sobre las múltiples actividades que ofrece la universidad.
  - Al finalizar el evento, se envía a los estudiantes por mail un cuestionario cuyos resultados custodia y analiza Comunicación Interna para introducir mejoras en la programación de los eventos del siguiente año.
  - Los resultados de satisfacción del cuestionario se exponen a los estudiantes de grupos concretos de estudiantes de la universidad relacionados con el área de comunicación para que analicen el modelo y propongan mejoras.

#### Rendición de cuentas a grupos de interés:

Más allá de la información publicada en la página web, la unidad de Calidad lidera mecanismos relacionados con la rendición de cuentas a los distintos grupos de interés, principalmente estudiantes, egresados, profesores, empleadores, personal de apoyo y servicios independientemente de que se haga llegar, a través de los medios de comunicación pública existentes, la información a otros colectivos.

Los canales que emplea preferentemente son la web, el campus virtual, el correo electrónico y la cartelería.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Comisiones de Calidad de Titulación, Comité de Garantía de Calidad, Junta de Facultad.**

Además, se celebran regularmente con carácter oficial distintas reuniones a las que son invitados para que puedan hacer sugerencias que consideren oportunas.

Dichas reuniones son las Comisiones de Calidad de titulación, el Comité de Garantía de Calidad y, cuando afecte directamente a sus intereses, la Junta de Facultad/Escuela, descritos en el procedimiento PGC 12.3. Análisis y mejora.

Estas reuniones a las que son invitados los grupos de interés se celebran a comienzos y al final del ciclo académico, en el caso de las Comisiones de titulación, en las que se tratan temas concretos de cada título, y coincidiendo con el final de un ciclo académico y el comienzo del otro, los Comités de Garantía de Calidad.

La información que se comparte con los grupos de interés es la siguiente:

- Resultados de Satisfacción con el Profesorado.
- Resultados de Satisfacción con el título.
- Resultados de Actividad Docente.
- Resultados de Encuestas de Prácticas.
- Resultados de Encuestas de Egresados (empleabilidad)
- Resultados de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios (emitido a partir del año 2019, momento en que se diseña un cuestionario específico)
- Medidas que se han emprendido para mejorar resultados del año anterior.


En estas reuniones se solicita, además, la participación activa de los asistentes, para que puedan sugerir mejoras que habrán de recogerse en el acta, dentro del apartado Ruegos y preguntas.

- **Consejo de Delegados**

Además, existen otras reuniones específicas que se mantienen con los grupos de interés concretos. En el caso de los estudiantes, Servicios al estudiante, y delegados se reúnen en Consejo de Delegados.

Las reuniones de Consejo de Delegados se celebran la última semana de cada mes.

- El Director de Servicios al Estudiante prepara un orden del día basándose en las sugerencias de temas a tratar que tengan los delegados y la información que la universidad quiera trasladar a los estudiantes. La información que puede querer trasladar la universidad puede estar basada en los resultados de las encuestas en las que se pregunta por la satisfacción a los estudiantes o en las quejas y sugerencias que se hayan planteado a través del sistema de instancias descrito en el PGC 11.3 Procedimiento de quejas y sugerencias.
- Durante la reunión se tomará acta de los temas abordados y las decisiones tomadas.
- El acta se guarda en el espacio de Blackboard habilitado para ello: [https://uem.blackboard.com/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course\\_id= 18582\\_1&content\\_id= 3173408\\_1](https://uem.blackboard.com/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id= 18582_1&content_id= 3173408_1)
- Además de las actas, en este espacio se sube una memoria anual de las mejoras realizadas a petición de los estudiantes emitida por diversos medios y disposiciones reglamentarias que deben cumplir.
- Todos los estudiantes tienen acceso por defecto a este espacio y reciben una notificación cuando se produce alguna actualización en sus contenidos.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Reuniones de Departamento**

Se reúnen los Directores de Departamento, ocasionalmente el Decano-Director de Escuela, y los profesores.

Se celebran al menos 2 reuniones a lo largo del ciclo académico.

Se comunican objetivos del año, se informa de cambios producidos en la universidad y se exponen resultados obtenidos. Asimismo, se informará acerca del estado de iniciativas de mejora que hayan partido como sugerencia por parte de los profesores.

- El orden del día parte de la iniciativa del Director de Departamento, que esboza un listado de temas a tratar y solicita a los profesores que incorporen puntos que quieran exponer.
- El orden del día definitivo se envía por mail a los convocados.
- Durante la reunión los profesores pueden intervenir para hacer sugerencias sobre los asuntos tratados. El Director de Departamento las recoge para emprender acciones relacionadas con la mejora de las instalaciones, las metodologías y todo aquello que afecte al correcto desarrollo de la docencia. Ver PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical

- **Reuniones de Claustro con el Rector**

Ver PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical

- Al menos dos veces al año, el rector se reúne con los profesores y directores de departamento.
- Se envía con antelación una convocatoria con el orden del día que incluye los puntos a tratar.
- Durante las reuniones se informa de principales resultados obtenidos a lo largo del año y los nuevos objetivos para el período siguiente

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**


NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

- IT02PGC6.1 Información Pública

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 07

## REGISTROS

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Ficha Web con información de Calidad cumplimentado por título	Unidad de Calidad	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título / Información web
Información título Marketing (producto)	Departamento de Marketing	Sharepoint_ Repositorio de fichas de Marketing
Infografías de Resultado de Satisfacción y Empleabilidad	Unidad de Calidad	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Junta de Facultad / Rendición de cuentas

## INDICADORES

IND01 PG2.1 Valoración de información pública de los informes de renovación de reacreditación

IND02 PG2.1 Número de acciones para difusión de los indicadores de satisfacción y/o rendimiento

## RESPONSABILIDADES

- Unidad de Calidad & Compliance:


Inicia el proceso de revisión/actualización de la ficha de calidad para asegurar que los requisitos de información de los títulos están recogidos en la plantilla correspondiente de cada título.

Verificar con Facultades y Escuelas que la información de la ficha de cada título sea cumplimentada y actualizada para que aparezca correctamente en la página Web.

- Facultades y Escuela:

Cumplimentar y actualizar las fichas de los títulos, así como realizar el seguimiento y revisión de la información que aparece en la página Web, proponiendo los cambios necesarios cuando sea oportuno.

Revisión sobre cambios/mejoras relacionadas con la información recogida en las dos plantillas de los títulos, con especial atención a la de Marketing (producto), cuya mayor variabilidad hace que la temporalidad de su actualización sea mayor.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 8 de 8</b>
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Dpto. de Marketing:**

Iniciar el proceso de revisión/actualización de la ficha de Marketing (producto), en la que se contemplan todos los apartados para poner en valor la oferta académica de cada título.

Realizar la actualización de los títulos de la Web siguiendo la información que aparece en las fichas de calidad y de marketing (producto). Almacenar las diferentes versiones de cada ficha para el correcto seguimiento de las ediciones.

### **ANEXOS**

Anexo I \_Plantilla de Calidad

Anexo II Plantilla de producto