

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 05

PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA

MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR		
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
01	12/02/2013	Versión inicial
02	14/09/2015	Actualización del procedimiento
03	26/08/2021	Actualización del procedimiento y su título. Cambio denominación de SGIC a SAIC
04	27/04/2022	Actualización nuevo Real Decreto
05	20/09/2023	Revisión completa del SAIC en contenido y forma. Se renumera y renombra el procedimiento (hasta ahora PGC15 Información pública). Se incorpora el Plan de comunicación.

Aprobado por:  Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 20/09/2023	Aprobado por:  Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 20/09/2023	Aprobado por:  Rectora Fecha: 20/09/2023
---	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 05

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCESO.....	4
6. COMUNICACIÓN.....	6
6.1 PLAN DE COMUNICACIÓN	6
7. INDICADORES	8
8. RESPONSABILIDADES	8
9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	9
10. REGISTROS.....	9
11. ANEXOS.....	9

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 05

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es garantizar la correcta puesta a disposición de los usuarios de la información relativa a las titulaciones que se imparten en la Universidad Europea de Canarias (en adelante Universidad) 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.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene como alcance la información acerca de los títulos de la Universidad que sea pertinente a las necesidades y expectativas de información de los grupos de interés, de carácter académico, investigador, institucional, de servicios, etc.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ Documento 02 Modelo AUDIT Internacional: Criterios y directrices para la definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Educación Superior.
- ✓ Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- ✓ Memorias Verificadas o Fichas de los Títulos correspondientes.
- ✓ Misión y Visión de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Normativa interna de la Universidad Europea de Canarias relativa a la admisión y matriculación de estudiantes.
- ✓ Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- ✓ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- ✓ Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

4. DEFINICIONES

- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 05

5. DESARROLLO DEL PROCESO

La Universidad mantiene actualizada la información sobre los títulos ofertados en la página web, donde pueden ser consultados por los diferentes grupos de interés.

La información de los títulos que aparece en la web será definida por el Centro en colaboración con el Departamento de Marketing y la Unidad de Calidad.

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 para dar cumplimiento a lo establecido según la normativa y Agencia de Calidad, respectivamente, establecida por la Unidad de Calidad.

En ambos casos, es el Centro el responsable de la revisión, actualización y validación de los contenidos de cada una de ellas.

El departamento de Marketing identifica la información relevante dirigida a estudiantes potenciales, configurando la ficha de cada título y lo remite al Centro para que ajusten las modificaciones que sean necesarias para dar su aprobación final.

Desde el departamento de Marketing, se actualizan anualmente las fichas del título, y se generan las fichas de los nuevos títulos que se van a lanzar al curso siguiente. Este proceso de actualización se realiza las veces que sea preciso a demanda de las necesidades de los títulos.

Los responsables de Web guardan en un repositorio un listado con todas las plantillas de producto que deben publicarse.

Paralelamente, la Unidad de Calidad y Compliance académico establece los criterios requeridos, tanto por la legislación vigente como por la Agencia Evaluadora para la publicación de la información necesaria en relación con su oferta académica y otras actividades relevantes en relación con los títulos.

Esta información es la identificada en el Documento Marco: Evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster Universitario del Programa ACREDITA, en concreto:

- Información sobre el centro:
 - Organización
 - Política
 - Estrategia
 - Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad implementado
- Información sobre los programas ofertados:
 - Denominación de los títulos
 - Vías de acceso y perfil de ingreso
 - Criterios de admisión
 - 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 personal académico.
 - Información sobre infraestructuras/instalaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 05

- Información sobre los servicios de gestión del centro.
- Información sobre servicios de orientación a 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
- Resultados de los procesos de:
 - Verificación
 - Seguimiento
 - Renovación de la acreditación
- Enlace al RUCT donde aparece la información del título

El Centro, a través de los responsable del título, cumplimentan las plantillas con la información que ha de publicar en la página web y, en su caso, revisan la información relativa al Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de los títulos.

Como elemento adicional a la información ofrecida en la Web, se utilizan otros canales de comunicación o difusión, en soporte papel o formato electrónico, como boletines oficiales, correo electrónico, noticias, comunicados internos, etc., donde también se ofrece información de la oferta académica y de los centros a la que pertenecen, así como cualquier información de interés sobre las titulaciones, Centro, Universidad o Sistema de Calidad relevante.

Estos canales de comunicación se recogen en el Plan de Comunicación del Centro desarrollado en la Instrucción Técnica anexa a este procedimiento IT 01 Plan de Comunicación de la Universidad, y con los responsables de las áreas de grupos de interés específico, como estudiantes, egresados y empleadores.

Los grupos de interés participan en diferentes reuniones, donde se comparte información relevante de los Títulos, Centros o Universidad, permitiendo su participación activa en la toma de decisiones.

- Comisión de Calidad de Título, Comisión de Calidad de Centro, Comité de Garantía de Calidad; mecanismos desarrollados en el PGC 12.2 Medición, Rendición de Cuentas, Análisis y Mejora.
- Junta de Centro, Reuniones de Departamento, Reunión de Claustro, mecanismos desarrollados en el PGC 4.2 Desarrollo de la Oferta Formativa.
- Consejo de Delegados, mecanismo por el que se plantean quejas y sugerencias recogidas en el PGC 9.1 Atención al Estudiante.

La Unidad de Calidad y Compliance académico envía a las facultades y escuela las plantillas a cumplimentar. A finales de año, en diciembre, las Facultades y Escuelas, a través del Director/a de Facultad o Escuela/Coordinador/a o Director/a de titulación, envían 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.

La persona 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. El/La coordinador/a de titulación/Director/a de Programa se encargará de revisar y mantener actualizada la información de acuerdo a los estándares del regulador.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 05

La Unidad de Calidad y Compliance Académico o Director/a de Facultad o Escuela enviará 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.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

6. COMUNICACIÓN

El Centro, como máximo responsable, rinde cuentas a la Agencia Evaluadora respecto de la publicación periódica y fidedigna de toda la información referente a las titulaciones y al Centro. Además, se asegura de que esté actualizada y de que sea accesible a todos los grupos de interés.

La participación de los grupos de interés en la publicación de información de la oferta académica, servicios y sistemas de calidad de la Universidad está garantizada a través de su representación en los órganos implicados (CCT, CCC, CGC, Consejo de delegados, Reuniones de departamento, Claustro) y de la posibilidad por parte de cualquier individuo de comunicación de incidencias o formulación de reclamaciones y sugerencias mediante el procedimiento descrito en el PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.

6.1 PLAN DE COMUNICACIÓN

Contenidos objeto de comunicación:

Los contenidos difundidos a través del Plan de Comunicación parten de los objetivos de la Política de Calidad de la Universidad, así como de la información obtenida y analizada según el SAIC establecido para el Centro.

- Política de Calidad y objetivos de calidad
- Revisión y mejora de las Enseñanzas (principales acciones de mejora)
- Resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje (CEAT)
- Resultados de encuestas de satisfacción
- Resultados de los procesos del sistema de calidad (seguimiento, renovación de acreditación, certificaciones y acreditaciones)
- Difusión de la información sobre los títulos y otras actividades relacionadas desarrolladas por el centro (jornadas, seminario, encuentros, etc.)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 05

Canales de comunicación con los grupos de interés:

- Personal Docente e Investigador (PDI)
 - o Comunicados (correo electrónico)
 - o Intranet
 - o Newsletter periódica
 - o Pantallas
 - o Web
 - o RR.SS
 - o Reuniones a diferentes niveles:
 - *TownHall*
 - Claustro
 - Reuniones de departamento
 - o Información a través de los responsables
 - o Soportes físicos (vinilos en puertas, etc.)
- Empleados:
 - o Comunicados (correo electrónico)
 - o Intranet
 - o Newsletter One
 - o Pantallas
 - o Web
 - o RR.SS.
 - o Reuniones:
 - *TownHall*
 - Reuniones con Manager & Senior Manager
 - Reuniones de departamento
 - o Información a través de los responsables
 - o Soportes físicos (vinilos en puertas, etc.)
- Estudiantes:
 - o Comunicados
 - o Portal del Estudiante
 - Banner
 - Alertas
 - Pop ups
 - FQ
 - Agenda y noticias (réplica de la web)
 - o Campus virtual
 - o App (bebe del portal)
 - o Newsletter periódica
 - o Pantallas
 - o RR.SS.
 - o Reuniones:
 - Delegados
 - o Información a través de los profesores
 - o Soportes físicos (vinilos en puertas, etc.)
- Alumni:
 - o Web Alumni

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 05

- o RR.SS.
- Colectivo empleador:
 - o Comunicados (correo electrónico)
 - o Web
 - o RR.SS.
- Sociedad en General:
 - o Web
 - o RR.SS.
 - o Prensa

7. INDICADORES

PGC2.1-IND01 Valoración de información pública de los informes de renovación de acreditación y seguimiento.

PGC2.1-IND02 Valoración de información pública de los informes de seguimiento ordinario.

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Departamento de Marketing y Unidad de Calidad y Compliance Académico.

- Participantes en el proceso:

- Coordinador académico/coordinadores de titulación:
 - ✓ Revisar que la información del programa en la web sea pertinente, relevante y esté actualizada, de acuerdo a los estándares del regulador.
 - ✓ Solicitar a Marketing la publicación de la información sobre las titulaciones correspondientes.

Aportar información a Marketing cuando así lo soliciten para publicar en la página web.
- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Iniciar el proceso de revisión/actualización de la ficha de calidad
 - ✓ Recopilar la información sobre el desempeño de los procesos del SAIC, la satisfacción de los grupos de interés y los resultados obtenidos en el cumplimiento de objetivos.
 - ✓ Asegurar que la información fiable y completa llega a los grupos de interés.
 - ✓ Revisar periódicamente el grado de actualización de la información publicada.
- Departamento de Marketing
 - ✓ Iniciar el proceso de revisión/actualización de la ficha de Marketing, 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 marketing.
 - ✓ Almacenar las diferentes versiones de cada ficha para el correcto seguimiento de las ediciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 05

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este procedimiento se lleva a cabo por el Departamento de Marketing, la Unidad de Calidad y Compliance Académico y las Facultades/Escuela, que revisan conjuntamente el contenido de las plantillas y el contenido de la página web para evaluar su adecuación y, en su caso realizar las propuestas de modificación oportunas.

10. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Ficha Web con información de Calidad cumplimentada por título	Unidad de Calidad y Compliance	Digital	Curso académico
Ficha Web con información de título (producto)	Departamento de Marketing	Digital	Curso académico

11. ANEXOS

No aplica