

1. OBJETO .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. REFERENCIAS.....	2
4. DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO.....	5
6. REGISTROS.....	5
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	6
8. RESPONSABILIDADES.....	6
9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
10. CONTROL DE CAMBIOS .....	7
11. ANEXOS .....	7

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Dirección Unidad de Calidad	Vicerrectorado de Profesorado e Investigación	Rectorado
		
<b>Mª Olga Castelao Naval</b>	<b>Eva María Icarán Francisco</b>	<b>Mª Rosa Sanchidrián Pardo</b>
Fecha: 08/01/2024	Fecha: 08/01/2024	Fecha: 08/01/2024

 <b>Universidad Europea VALENCIA</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	<b>PC. 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	

## 1. OBJETO

Garantizar la puesta a disposición a los usuarios de manera sistemática de la información relevante y actualizada sobre las titulaciones que se imparten en la Universidad Europea de Valencia (en adelante Universidad), asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento tiene como alcance la información de los títulos oficiales 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. REFERENCIAS

- Manual de Aseguramiento Interno de Calidad (MASIC).
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Guía de evaluación: renovación de acreditación de títulos universitarios oficiales (Grado y Máster) vigente de la Agencia Evaluadora (AVAP).
- Protocolo de evaluación: seguimiento de títulos universitarios oficiales (Grado y Máster) vigente de la Agencia Evaluadora (AVAP).
- Reglamento de Delegados y del Consejo de Delegados vigente de la Universidad Europea de Valencia.
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del 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.

## 4. DESARROLLO DEL PROCESO

### Información pública. Página web

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 necesaria 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 establece los criterios requeridos, tanto por la legislación vigente como por la Agencia Evaluadora (AVAP) 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 la Guía de evaluación: Renovación de la Acreditación de Títulos Universitarios oficiales de Grado y Máster de la Agencia Evaluadora (AVAP), 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
  - 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
  - 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
- 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 responsables del título, cumplimentan las plantillas con toda la información que ha de publicar en la página web, y en su caso revisan la información que ya venga determinada en dichas plantillas desde la Unidad de Calidad o bien desde el Departamento de Marketing.

Una vez revisadas y cumplimentadas, desde la Unidad de Calidad y desde el departamento de Marketing, enviarán las fichas de título al responsable de web para la correcta publicación o para la incorporación de las modificaciones precisas.

Para el proceso de publicación en web de la oferta formativa del curso siguiente, el responsable Web realizará la publicación en el primer trimestre del año o bien cuando se disponga de la información precisa.

El Centro, dispone de un espacio público en la web donde pone a disposición de todos los grupos de interés la información relevante sobre su actividad y su oferta formativa. La sistemática para la realización del control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés de los Centros se lleva a cabo a través de la Ficha web del Centro que contiene la siguiente información:

- Descripción del Centro
- Modelo Académico
- Equipo y Estrategia
- Sostenibilidad
- Nuestros Estudiantes
- Oferta Académica
- Investigación
- Metodología de Aprendizaje
- Calidad

Los Centros, junto con la Unidad de Calidad, como responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (en adelante, SAIC), se encargan de la selección, actualización y difusión de la información relativa al Sistema de Aseguramiento de 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 desarrollada en la Instrucción Técnica anexa a este procedimiento IT 01 Plan de Comunicación y se seleccionan de manera coordinada con el Departamento de Comunicación de la Universidad y

 <b>Universidad Europea</b> VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	<b>PC. 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	

con los responsables de las áreas de grupos de interés específico, como estudiantes, egresados, 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 Aseguramiento de Calidad (CAC); mecanismos desarrollados en el PC 12.2 Análisis y Mejora.
- Junta de Centro, Reuniones de Departamento, Reunión de Claustro, mecanismos desarrollados en el PC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical.
- Consejo de Delegados, mecanismo por el que se plantean quejas y sugerencias recogidas en el PC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.

## 5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO

### **Escuela de Arquitectura y Politécnica**

No aplica

### **Facultad de Ciencias Sociales**

No aplica

### **Facultad de Ciencias de la Salud**

No aplica

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

No aplica

## 6. REGISTROS

NOMBRE	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA
Ficha web del título	Unidad de Calidad
Ficha web de título	Departamento Marketing

 <b>Universidad Europea</b> VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC. 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	

## 7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de los indicadores de este procedimiento se lleva a cabo por la Unidad de Calidad.

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	PERIODO DE CÁLCULO
IND01 PC 2.1	Ratio de valoración C/D obtenida en los informes de renovación de acreditación	Unidad de Calidad	Curso Académico
IND02 PC 2.1	Ratio de valoración C/D obtenida en los informes de seguimiento ordinario	Unidad de Calidad	Curso Académico

## 8. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE TAREA
Unidad de Calidad	<p>Iniciar el proceso de revisión/actualización de la ficha de calidad.</p> <p>Verificar con el Centro que la información recogida en las plantillas de título sea correcta.</p>
Departamento Marketing	<p>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.</p> <p>Realizar la actualización de los títulos de la Web siguiendo la información que aparece en las fichas de marketing.</p> <p>Almacenar las diferentes versiones de cada ficha para el correcto seguimiento de las ediciones.</p>
Centro (Responsables de títulos)	<p>Revisión sobre cambios/mejoras relacionadas con la información recogida en las plantillas de los títulos.</p> <p>Revisar que la Información del programa en la web sea pertinente y relevante y esté actualizada, de acuerdo con los estándares de la Agencia Evaluadora (AVAP).</p>

 <b>Universidad Europea</b> VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC. 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	

## 9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El Centro, como máximo responsable, rinde cuentas a la Agencia Evaluadora (AVAP) 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 sistema de calidad de la Universidad está garantizada a través de su representación en los órganos implicados (CCT, CCC, CAC, 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 PC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	12/12/2012	Versión inicial: identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad
04	29/10/2021	Actualización del SGIC
05	13/05/2022	Sustitución de la denominación “garantía” por “aseguramiento” atendiendo al nuevo modelo AUDIT (versión 2018) y “PCG” por “PC”
06	08/01/2024	Actualización del proceso

## 11. ANEXOS

Instrucción Técnica IT 01. Plan de comunicación. PC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas.

 <b>Universidad Europea</b> VALENCIA	<b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b>	EDICIÓN 01
	<b>IT01. PLAN DE COMUNICACIÓN</b> <b>PC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	

1.- OBJETO.....	2
2.- ALCANCE. ....	2
3.- DESARROLLO DEL PROCESO.....	2
4- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. ....	4

	<b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b>	EDICIÓN 01
	<b>IT01. PLAN DE COMUNICACIÓN</b> <b>PC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	

## 1.- OBJETO.

Establecer el Plan de comunicación a todos los grupos de interés de los Centros de la Universidad de Europea de Valencia (en adelante, Universidad).

## 2.- ALCANCE.

El Plan de Comunicación tiene como alcance todos los grupos de interés de los centros, que son principalmente:

- Personal Docente e Investigador (PDI).
- Personal Administrativo y de Servicios (PAS).
- Estudiantes (potenciales y matriculados).
- Egresados.
- Colectivo empleador.
- Sociedad en General.

Dentro del Plan de Comunicación los grupos de interés se involucran como responsables, emisores y receptores de la información difundida.

## 3.- DESARROLLO DEL PROCESO

### 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 analizadas según el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad 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 encuestas 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 la Facultad (jornadas, seminarios, encuentros, etc).

### Canales de comunicación con los grupos de interés:

- Personal Docente e Investigador (PDI)
  - Comunicados (correo electrónico).
  - Intranet.
  - Newsletter periódica.
  - Pantallas.
  - Web.
  - RR.SS.

	<b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b>	EDICIÓN 01
	<b>IT01. PLAN DE COMUNICACIÓN</b> <b>PC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	

- Reuniones a diferentes niveles:
  - TownHall.
  - Claustro.
  - *Reuniones de departamento.*
- Información a través de los responsables
- Soportes físicos (vinilos en puertas, etc.)
- Empleados:
  - Comunicados (correo electrónico).
  - Intranet.
  - Newsletter One.
  - Pantallas.
  - Web.
  - RR.SS.
  - Reuniones:
    - TownHall.
    - Reuniones con Manager & Senior Manager.
    - Reuniones de departamento.
  - *Información a través de los responsables.*
  - Soportes físicos (vinilos en puertas, etc.)
- Estudiantes:
  - Comunicados.
  - Portal del Estudiante.
    - Banner.
    - Alertas.
    - Pop ups.
    - FQs.
    - Agenda y noticia (replica de la web).
  - Campus virtual
  - App (bebe del portal).
  - Newsletter periódica.
  - Pantallas.
  - RR.SS.
  - Reuniones:
    - Delegados
  - Información a través de los profesores.
  - Soportes físicos (vinilos en puertas, etc.)
- Alumni:
  - Web Alumni.
  - RR.SS.
- Colectivo Empleador
  - Comunicados (correo electrónico).
  - Web.
  - RR.SS.
- Sociedad en General:
  - Web.
  - RR.SS.
  - Prensa

	<b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>
	<b>IT01. PLAN DE COMUNICACIÓN</b> <b>PC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	

#### **4- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.**

La Dirección de la Unidad de Calidad junto con el Responsable de Centro son los responsables del seguimiento del proceso.