

## **7 Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos**

### **7.1 Delimitación del proceso**

El objeto del presente documento es establecer la sistemática establecida por el IQS en relación a la publicación de información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cuantitativa como cualitativa, relativa a las titulaciones oficiales que imparte. En la medida en que la información sobre los títulos se publica por distintos medios, se facilita la rendición de cuentas ante la ciudadanía, las administraciones y otros grupos de interés.

### **7.2 Grupo de interés a quien va dirigido**

Público externo:

Estudiantes de bachillerato y universitarios

Profesionales de la enseñanza secundaria y de bachillerato.

Universidad: responsables de gestión, profesorado y personal de apoyo

Administraciones y agencias de calidad

Sociedad en general

Público interno:

Estudiantes

Personal docente, de apoyo y responsables de la gestión universitaria

Empleadores y Egresados

Entorno familiar y social de estudiantes y titulados

|     |                            |                                 |          |            |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|
| IQS | MSGIQ-IQS-D7<br>Versión 02 | Estado proceso:<br>Implementado | Sep 2011 | Pág.1 de 7 |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|

### 7.3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados

|  |  |
|--|--|
| Director de Comunicación y Marketing Corporativo | Propietario del proceso  |
| Secretaría Académica                             | Facilitar información actualizada  |
| Decanos y responsables de títulos                | Facilitar información actualizada  |
| Consejo de Centro                                | Tomar decisiones estratégicas sobre el Plan de Comunicación  |
| Director General                                 | Responsable último de la política de comunicación y de la transparencia de la información en relación a la rendición de cuentas. |
| Responsable de TICs                              | Gestión informática de la web y de intranet  |

### 7.4 Descripción del Proceso

El Director del Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo elabora el plan de comunicación anual del IQS y lo presenta para su aprobación al Director General y se comenta en Consejo de Centro, para su modificación, si procede. El plan establece el tipo de información a publicar, las vías de comunicación y los plazos.

Las principales vías para informar sobre los programas formativos del IQS son las siguientes:

- La página web e intranet
- La asistencia a ferias
- La visita a Centros de enseñanza de Bachillerato
- La organización de talleres o presentaciones en las instalaciones del IQS dirigidas a jóvenes estudiantes
- La elaboración de folletos
- La organización de visitas guiadas al IQS

La **web** del IQS es la principal herramienta para la difusión la información. Se encuentra disponible para todos los grupos de interés, y particular para los estudiantes, la siguiente información:

- La oferta formativa
- Misión del IQS
- Política de Calidad del la ETS-IQS (disponible a partir de julio 2010)

Para cada titulación:

- Política de acceso
- Guías de orientación al estudiante, especialmente para el proceso de matriculación
- Objetivos educacionales
- Perfil de ingreso
- Plan de estudios
- Guías docentes

En **intranet** se encuentra disponible para estudiantes, profesores y PAS la siguiente información:

- Calendario escolar
- Horarios
- Normativas y procedimientos que aplican al estudiante, incluyendo el mecanismo para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- Guías de apoyo y utilización de los diferentes servicios
  
- Objetivos de calidad de la formación
- Acciones relacionadas con los programas formativos llevadas a cabo por las comisiones de calidad y los grupos de mejora
- Información sobre el Personal (la relacionada con el programa DOCENTIA también aparece en la web-URL).
- Información sobre los resultados de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios de los diferentes recursos
- Resultados de los programas formativos (la relacionada con el seguimiento de los títulos también aparece en la web/aplicativo URL).

|     |                            |                                 |          |            |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|
| IQS | MSGIQ-IQS-D7<br>Versión 02 | Estado proceso:<br>Implementado | Sep 2011 | Pág.3 de 7 |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|

Mecanismos para mantener la información actualizada:

El Director del Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo es el responsable de mantener actualizada la información que se publica en la web IQS. Para ello, solicita la información oportuna en los plazos establecidos y la valida, antes de hacerla pública.

El responsable de actualizar la intranet es el Departamento de TICs. La sistemática de actualización y accesibilidad es equivalente a la detallada para la web. La validación de la información la realiza el Secretario General Académico o el Decano, según proceda.

El responsable del servicio de TICs es el encargado de garantizar la accesibilidad de la información teniendo en cuenta los distintos agentes implicados como los diferentes lugares y condiciones de acceso.

El procedimiento MSGIQ- URL-FT-D7/01 regula de forma transversal la manera que la Universitat Ramon Llull garantiza que la información que se ofrece sobre las titulaciones está rigurosamente actualizada y que responde exactamente al catálogo de titulaciones que ofrece.

El Director General del IQS es el responsable de velar por la imparcialidad y la objetividad de la información que facilita el IQS. Este compromiso lo explicita en la Política de Calidad del Centro y lo promueve a través de la cultura del trabajo que es visible en los diferentes órganos de gestión y gobierno del Centro.

El Director General del IQS es el responsable último de la política de comunicación y de la transparencia de la información en relación a la rendición de cuentas.

|     |                            |                                 |          |            |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|
| IQS | MSGIQ-IQS-D7<br>Versión 02 | Estado proceso:<br>Implementado | Sep 2011 | Pág.4 de 7 |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|

## 7.5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

El Director del Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo realiza el seguimiento del plan de comunicación.

La actualización de los contenidos de la información pública es una consecuencia de las actividades de seguimiento, medición y mejora de cada una de los procesos/subprocesos recogidos en las directrices D1 a D6 (MSGIQ-IQS-D1 a D6).

El Departamento de TICs realiza el seguimiento y evaluación de las incidencias relacionadas con los servicios de la información.

El Consejo de Centro evalúa la adecuación de los procesos de información y la conveniencia de establecer medidas para la mejora, habitualmente será el Director del Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo la persona responsable de la elaboración y el seguimiento del plan de mejora.

Los indicadores establecidos para el control del proceso son los siguientes:

- Relación entre el número de publicaciones realizadas y planificadas
- Relación entre el número de publicaciones realizadas en la fecha prevista y el total de publicaciones.
- Relación entre el número de rendiciones de cuentas en la fecha prevista y el total de rendiciones.

## 7.6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

El Director del Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo es el máximo responsable de la difusión de toda la información pública del IQS. En el apartado 7.4 se describen los mecanismos utilizado para ello, según la naturaleza de la información.

La autorización de las distintas estrategias de comunicación las recibe directamente de la Dirección del IQS.

La aprobación del contenido del material a difundir la realiza el responsable afectado.

|     |                            |                                 |          |            |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|
| IQS | MSGIQ-IQS-D7<br>Versión 02 | Estado proceso:<br>Implementado | Sep 2011 | Pág.5 de 7 |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|

## 7.7 Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Ley orgánica de protección de datos LOPD (Lley orgànica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal)
- Reglamento del IQS
- MSIGQ – URL- FT – D7/01
- MSIGQ – IQS-D1 a D6

La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- web
- intranet
- Folletos
- Actas: Junta Académica, Consejo de Centro, Reuniones coordinación docente convocadas por el Decano
- Informes: tutores profesores ETS-IQS y tutores prácticas externas, RRI, Executive Programs
- Informe Decano: Seguimiento titulaciones
- Informe Comisión Calidad: Revisión por la Dirección del SGIC

|     |                            |                                 |          |            |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|
| IQS | MSGIQ-IQS-D7<br>Versión 02 | Estado proceso:<br>Implementado | Sep 2011 | Pág.6 de 7 |
|-----|----------------------------|---------------------------------|----------|------------|

## 7.8 Flujograma: Publicación de información

