



UNIVERSITAT  
**RAMON  
LLULL**

## PROCESOS TRANSVERSALES

### PROCESO DE COORDINACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LAS TITULACIONES EN EL MARCO GLOBAL DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D7/01-A1

#### CONTROL DE CAMBIOS

| Versión   | Aprobación          | Cambios   | Motivo / Observaciones   |
|---|---------------------|---|--|
| D7/01 V6  | UQIAD<br>18/07/2018 | Actualización del proceso                                       | Seguimiento anual  |
| PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE<br>POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019 |                     |   |  |
| D7/01-A1 V1   | UQIAD<br>13.07.2021 | Codificación de documento                                       | Cambio de codificación por certificación de la implantación  |
|   |                     | Actualización de la denominación de órganos de gestión/gobierno | El 1 de octubre de 2020, el Vicerrectorado de Política Académica cambió su denominación por la de Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica |
|   |                     | Actualización de la redacción general                           | Integración de la perspectiva de género  |
| D7/01-A1 V1.1   | UQIAD<br>18.07.2023 | Copropiedad del proceso   | Seguimiento periódico  |
| D7/01-A1 V1.2   | UQIAD<br>17.10.2023 | Cuadro de control de cambios                                    | Control aprobación de versiones  |



UNIVERSITAT  
**RAMON  
LLULL**

MSGIQ-URL-FT-D7/01-A1 V1.2

Estado del proceso:  
implementado

17.10.2023

Pág. 1 de 9

# 1. Delimitación del proceso

Este proceso regula la manera en 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 proceso de difusión de la información pública disponible relativa al seguimiento de los títulos oficiales implementados queda descrito en la Directriz 2 (Proceso: MSGIQ- URL-FT-D2/03-A1).

## 2. Grupo de interés a quien va dirigido

Este proceso va dirigido a toda la comunidad universitaria y a toda la sociedad en general.

### 2.1 Públicos externos

- Sociedad en general
- Agencias de calidad
- Estudiantes de ESO
- Estudiantes de CFGS
- Estudiantes de bachillerato
- Estudiantes universitarios
- Titulados universitarios
- Profesionales
- Investigadores
- Directores, tutores y profesores de bachillerato y secundaria
- Orientadores pedagógicos de Servicios de Información Juvenil
- Representantes institucionales (públicos y privados)
- Administración: Ministerio de Universidades, Departament d'Educació y Secretaria d'Universitats i Recerca

### 2.2 Públicos internos:

- Personal docente de los centros URL
- Personal de los Servicios de Información y Orientación al estudiante URL
- Personal de Servicios de Promoción y Orientación Profesional URL (Bolsas Trabajo y Bolsas Prácticas)
- Personal de Administración y Servicios
- Entorno familiar y social de la Comunidad Universitaria
- Becarios/as informadores durante la campaña anual de acceso

### 3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

#### 3.1 Descripción de funciones

|   |  |
|---|--|
| <b>Rector/a</b>   | <b>Propiedad del proceso</b>   |
| <b>Director o Directora del Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL</b> | <b>Propiedad del proceso</b>   |
| <b>Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica</b>   | Contrastar la información a publicar por el Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL.   |
| <b>Comisión de Comunicación de la URL</b>   | Tomar decisiones estratégicas sobre la Comunicación, promoción y concreción de acciones que se llevaran a cabo. Hacer seguimiento de las acciones y proponer y llevar a cabo las mejoras pertinentes. Informar a las personas responsables implicadas en el proceso de toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como de los resultados obtenidos. |
| <b>Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL</b>                          | Recopilar la información de las diferentes áreas de Rectorado y de los Centros para su difusión en jornadas de orientación universitaria y profesional, producir los soportes informativos (digitales, publicaciones en papel, etc.) a publicar y comprobar su actualización.<br>Diseñar y compaginar.   |

### 4. Descripción del proceso

La coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones implica las siguientes acciones:

- a) Planteamiento de las acciones de Comunicación (objetivos, estrategias y acciones, calendario de ejecución, evaluación)
- b) Planificación de las acciones a ejecutar (implica reuniones periódicas del Grupo de Trabajo de Promoción)
- c) Elaboración de la Guía de estudios en formato digital y papel (publicación de la información)
- d) Distribución de la Guía on-line (por newsletter y por correo postal)
- e) Comunicación de la misma en ferias, eventos URL, web y redes sociales
- f) Sección específica con la información en la web

## 4.1 Toma de decisiones sobre publicación de información

En la fase inicial se realiza una reunión de la Comisión de Comunicación de la URL, entre las personas responsables de comunicación de las 9 instituciones que integran la URL, con el fin de concretar las acciones que se llevarán a cabo. Se hace especial énfasis en las acciones que se van a desarrollar durante el año para difundir las titulaciones, junto con los servicios de la URL y las características definitorias de la Universidad. De estas reuniones se realizan actas donde se explicitan las acciones a desarrollar a lo largo del año y los acuerdos que se han establecido. Esta información se organiza y procesa a partir de los siguientes aspectos:

- Objetivos
- Determinación de los ámbitos de comunicación interna y externa
- Estrategias
- Plan de acciones
- Calendario a ejecutar
- Responsables
- Indicadores de seguimiento
- Evaluación

Una vez elaborado el plan de acciones, se aprueba por la Comisión de Comunicación de la URL y se concreta un calendario general de actuaciones (anual).

| JULIO  | AGOSTO | SEPTIEMBRE  | OCTUBRE                        | NOVIEMBRE                        | DICIEMBRE               |
|--|--------|---|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| Sesiones trabajo<br>Comisión de Comunicación<br>Planteamiento campaña<br>curso siguiente |        | Se inicia la ejecución<br>de las acciones<br>programadas de<br>Comunicación | Recogida<br>de datos<br>(Guía) | Procesamiento<br>de datos (Guía) | Revisión de contenidos. |

  

| ENERO                | FEBRERO           | MARZO | ABRIL  | MAYO | JUNIO-JULIO |
|----------------------|-------------------|-------|--|------|-------------|
| Producción<br>(Guía) | Distribución guía |       | Evaluación<br>Planteamiento<br>procesos de<br>mejora |      |             |
| Ejecución Campaña    |                   |       |  |      |             |

Paralelamente el Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL inicia el proceso de recogida de información, a través de las personas responsables de las áreas (del rectorado y de los centros) que gestionan la información a publicar, sobre los contenidos principales que serán el eje principal de la campaña de información. Concretamente, éstos son:

- Titulaciones
- Planes de estudios
- Servicios de la Universidad
- Becas y ayudas al estudiantado
- Calendario proceso de acceso (documentación, sesiones informativas, periodos de preinscripción, tests y entrevistas, etc.)
- Descripción de los rasgos característicos y más destacados de la URL y sus centros
- Directorio de direcciones (urbanas, postales, telefónicas y electrónicas)
- Selección de imágenes más representativas

Una vez aprobadas las acciones a desarrollar, el Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo de la URL inicia el proceso de diseño de la imagen para adaptar la información a los diversos canales y soportes de difusión de los que dispone la URL, como son:

- Guía de la URL en diversos formatos (catalán, castellano): envíos a los centros de Bachillerato, ESO y CFGS, distribución en ferias y en los propios centros de la URL
- Dossier de orientación universitaria y profesional
- Página Web: <https://www.url.edu/> : acceso universal
- Sección/ Portal digital de orientación universitaria de nuevo alumnado: <https://www.url.edu/estudis/nous-estudiants>: acceso universal a través de la Web de la URL y envío de e-mailing que incluye formulario de preguntas, sugerencias y comentarios sobre posibles mejoras
- Vídeos de presentación de la universidad, indicadores destacados, servicios, estudios, etc.
- Memoria anual de la URL disponible en el web, en la que aparecen sistemáticamente los siguientes datos relevantes:
  - Total de titulaciones URL
  - Total de titulaciones oficiales URL
  - Másteres y Posgrados Propios evaluados por la Unidad de Calidad
  - Número Titulaciones verificadas durante el curso:
    - Grados
    - Másteres universitarios nuevos
    - Másteres universitarios ya verificadas per AQU/DGU
    - Doctorados y Doctorados con mención de calidad
  - Número de matriculaciones total en la URL (1r ciclo) (Grados)
  - Número de matriculaciones total en la URL (2º ciclo) (Másteres oficiales)
  - Número de matriculaciones total en la URL (3r ciclo) (Doctorados)
  - Total de estudiantes de titulaciones oficiales
  - Número de matriculaciones totales en la URL de Estudios Propios (1r ciclo)
  - Número de matriculaciones totales en la URL de Estudios Propios (Posgrados y Másteres Propios)
  - Número de titulaciones con evaluación positiva en el programa VERIFICA
  - Número de centros con el número de titulaciones en el marco del Programa AUDIT
- Jornadas de puertas abiertas en los centros de la Universidad combinadas con visitas guiadas a las instalaciones de los centros, organización de talleres, etc.
- Conferencias y webinars impartidos en los centros de bachillerato y ESO mediante presentaciones en PowerPoint
- Participación en ferias y mesas redondas organizadas para instituciones y centros docentes que lo soliciten

Para llevar a cabo estas acciones se reúne un grupo de trabajo específico, GT Promoción, integrado por personas expertas en promoción y marketing de los centros URL.

El proceso de producción de los diversos soportes (Guía –papel-; Web, newsletter, construcción de los stands) para difundir toda la información relativa a las titulaciones se detalla a continuación:

1. Implementación en los soportes de la URL y de sus centros
2. Desarrollo de la campaña de difusión
3. Reuniones periódicas de la Comisión de Comunicación de la URL y del GT Promoción, de seguimiento y resultados parciales de la campaña
4. Evaluación de resultados respecto los indicadores y análisis de mejoras a introducir

A lo largo de todo este proceso la Comisión de Comunicación realiza una serie de reuniones periódicas de seguimiento sujetas a un plenario anual evaluador, para realizar todo el seguimiento de las acciones y proponer y llevar a cabo las mejoras pertinentes.

También realiza un seguimiento detallado del proceso de diseño de la Imagen y del desarrollo de la Campaña informativa.

Algunos de los indicadores que se utilizan para evaluar el resultado de las acciones descritas en el proceso son:

- Número de entradas al Web
- Flujo en las redes sociales (Twitter, Facebook)
- Estadísticas de visitantes a las ferias según perfil, procedencia y estudios demandados
- Número de centros docentes visitados donde se imparten sesiones de orientación universitaria y profesional
- Fichas de solicitud de información recogidas en les ferias
- Servicio de seguimiento telefónico realizado desde el Gabinete de Comunicación de la URL con los centros de Bachillerato de Catalunya

## 5. Seguimiento, revisión y mejora del proceso

El seguimiento, revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL en coordinación con la propiedad del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1).

## 6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

De forma sistemática, a través de la Comisión de Comunicación, se informa a las personas responsables implicadas en el proceso de toda la secuencia de acciones establecidas, de los cambios que puedan producirse, así como de los resultados obtenidos.

Tal como se explica a lo largo de todo el proceso, se darán a conocer a los grupos de interés las informaciones que se consideren adecuadas referentes a las nuevas titulaciones ofertadas y a las acciones establecidas a lo largo de este proceso.

## 7. Documentación del proceso

### 7.1 Documentos de referencia

- La información facilitada corresponde a las titulaciones homologadas y sus planes sujetos a la legislación vigente
- La información facilitada corresponde a las titulaciones propias y sus planes de estudio sujetos a la legislación vigente y a lo acordado por la Junta de Gobierno de la URL
- Estatutos de la URL
- Política y objetivos de calidad de la URL
- Informes estudios analíticos realizados
- Manual de Identidad Visual Corporativa de la URL
- Manual de estilo de la Web de la URL
- Acciones informativas de difusión a través de las redes sociales

### 7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Actas de las reuniones de coordinación mantenidas con los servicios generales y de las instituciones de la Universidad
- Documentación que recoge la planificación y coordinación interna con otras unidades para la difusión e información sobre los objetivos en jornadas de puertas abiertas, jornadas de captación de estudiantes y reuniones informativas específicas
- Documento con los contenidos a seguir en las conferencias informativas
- Documentación que recoge la planificación y coordinación derivada de los órganos de gobierno con los servicios generales de la Universidad, para la recopilación de datos
- Fichas para la recogida de datos estadísticos en las ferias donde se participa

## 8. Flujoograma

Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las instituciones en el marco global de la URL







