



### 3 Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje

#### 3.1 Delimitación del proceso

El proceso de desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje comprende las siguientes etapas:

- a) Acceso y admisión
- b) Orientación al estudiante:
  - Acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso
  - Actividades de apoyo y orientación al estudiante incluyendo la orientación profesional
- c) Desarrollo de la enseñanza:
  - Metodología de enseñanza-aprendizaje
  - Evaluación del aprendizaje
- d) Movilidad de los estudiantes y Prácticas externas
- e) Gestión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias
- f) Gestión de las normativas que afectan al estudiante: matrícula, reconocimientos, exámenes
- g) Gestión de expedientes y tramitación de títulos

#### 3.2 Grupo de interés a quien va dirigido

- Estudiantes
- Universidad: responsables de gestión, profesorado y personal de apoyo
- Empleadores
- Egresados
- Administraciones

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

Decanos IQS	<b>Propietario del proceso</b>
Consejo de Centro	Definición políticas de ingreso y orientación al estudiante.
Secretario General	Gestión del proceso de acceso y admisión. Gestión de las normativas que afectan al estudiante. Gestión de expedientes y tramitación de títulos.
Junta académica y permanente	Aprobación decisiones académicas.
Decanos y Coordinadores de títulos	Acogida estudiantes.
Comisión de admisión específica para cada titulación	Admisión de los estudiantes. Toma de decisiones estratégicas sobre el Plan de Comunicación.
Tutor/Coordinador de curso y Tutor personal	Tutorías
Vicerrector de RRII y Estudiantes URL	Gestión de movilidad. Coordinar acciones Observatorio Igualdad Oportunidades.
Responsable Servicio Relaciones Internacionales (RRII)	Acogida-orientación para estudiantes extranjeros y asesoría para intercambios con universidades extranjeras
Responsable Servicio de Carreras profesionales	Prácticas en empresas/Prácticum Gestión primer empleo
Responsable Servicio TICs	Gestión informática de la web, Internet, Intranet, plataformas de aprendizaje y cuentas de correo electrónico.
Profesores	Elaboración Guías docentes, Desarrollo de las enseñanzas y Evaluación. Orientación específica relacionada con la realización de trabajos de TFG/TFM y Tesis.
Director de Comunicación Coordinador de título	Informar a los candidatos sobre condiciones de acceso y características de cada titulación.
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la URL	Movilidad
Secretaría Decanato	Gestión de reclamaciones y sugerencias

### 3.4 Descripción del Proceso. Implicación de los grupos de interés:

#### a) Acceso y admisión

El proceso de acceso y admisión incluye todas las actividades que se realizan para llevar a cabo con la máxima eficacia y garantía de éxito la incorporación de estudiantes a la universidad y a una titulación determinada. El Secretario General es el máximo responsable de la gestión del proceso.

El Director de Comunicación y el Secretario General son los principales responsables de informar a los candidatos sobre el perfil de ingreso, condiciones de acceso y características de cada titulación, utilizando para ello la web y documentación en soporte papel elaborada para tal fin. Durante este proceso se ofrece a los candidatos la posibilidad de asistir a alguna de las sesiones informativas y, especialmente en el caso de Máster, mantener una entrevista con el coordinador.

Las pruebas de acceso se realizan con la intervención de un equipo de personas de IQS, especialmente de la Secretaría General, y de un gabinete de psicólogos, en el caso del test de admisión a Grados. La Comisión de admisión específica para cada título lleva a cabo el proceso de admisión evaluando la adecuación de cada candidato: y, en el caso de Máster, estableciendo los completos formativos necesarios cuando proceda:

- Comisión de Admisiones a Primer Curso de Grado: formada por el Director General y el Secretario General.
- Comisión de Admisión a Máster: formada por el Decano, el Secretario General y el Coordinador del Máster.

Los candidatos que superan las pruebas de admisión podrán proceder a la matriculación.

El Secretario General es el responsable de gestionar los procedimientos de acceso, admisión y matriculación específicos para cada titulación. Dichos procedimientos constan de las siguientes actividades:

1. Implementar los sistemas de información para la matriculación.
2. Tramitar la solicitud del candidato y realizar el test de admisión (grados).
3. Comunicar al candidato la decisión de la comisión de admisión.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.3 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

4. Realizar la matrícula.
5. Entregar a los estudiantes el material que corresponda (ordenador, carpetas, etc.)

La Secretaría General mantiene todos los registros de las actividades y comunicaciones realizadas.

**b) Orientación al estudiante:**

El Director General y los Decanos establecen las acciones de orientación al estudiante, de acuerdo con las políticas y la tradición pedagógica de IQS. Las acciones de acogida y orientación, que diseñan los Decanos y comentan en Consejo de Centro, son las siguientes:

**Acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso:**

Además de recibir orientación personal por parte del Decanato y la Secretaria General, los estudiantes de nuevo ingreso cuentan con el apoyo y asistencia del Tutor/Coordinador de primer curso o del Responsable de la titulación (Coordinadores de Grado o Máster), que están disponibles para entrevistarse con ellos y facilitarles la información y soporte que requieran.

La acogida y orientación para estudiantes extranjeros la realiza el Servicio de Relaciones Internacionales, que les orienta en la elección de materias, les facilita información sobre alojamiento, auxiliándoles en su búsqueda, y les proporciona información relevante sobre la cultura local y otros trámites administrativo.

En los casos en los que por algún tipo de discapacidad los estudiantes precisasen de necesidades educativas específicas, el centro está preparado para ofrecer el soporte y apoyo necesarios como, por ejemplo, accesos especiales para la movilidad, tutorías personalizadas, etc.

Además, la Universidad Ramon Llull dispone del *Observatorio para la Igualdad de Oportunidades* encargado de impulsar y coordinar acciones para conseguir que el conjunto de la comunidad universitaria (alumnado, PAS y PDI) pueda desarrollar su actividad en igualdad de oportunidades. Este observatorio actúa a través de la *Comisión de Igualdad de Género* y la *Comisión de Atención a la Diversidad*.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.4 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

### **Actividades de apoyo y orientación al estudiante incluyendo la orientación profesional**

Una vez aceptada su incorporación al centro se entrega a los estudiantes una carpeta que contiene información de interés como la Misión de IQS, los horarios de clase, calendario académico, avisos y normativas que afectan a su permanencia en el centro. También se les proporciona una clave de acceso (usuario y contraseña) a la intranet de IQS en la que se encuentra disponible toda la información anteriormente citada, además de otros documentos orientativos para su vida en la universidad, y que les facilita el acceso al sistema de gestión académica SIGMA, que permite que el alumno consulte la evolución de su expediente académico y realice de forma virtual gestiones académicas.

Se entrega a cada estudiante un ordenador portátil en propiedad, incluido en el pago de la matrícula del primer curso de Grado, que le será útil para seguir sus estudios durante los diferentes cursos de la titulación. Dicho ordenador le permite utilizar las herramientas ofimáticas usuales (Microsoft Office), realizar prácticas en las asignaturas que así lo requieren, acceder al correo electrónico y a los recursos *on-line* que se usan como soporte a la formación presencial (Plataforma Moodle). El Servicio de TICs asigna a cada estudiante una cuenta de correo IQS.

Una vez los estudiantes han sido matriculados y previo al inicio del curso se les convoca a una reunión en la que están presentes el Director General, el Decano que corresponda, el coordinador del título y el Tutor/Coordinador de primer curso (en el caso de los Grados). En esta sesión se explica a los estudiantes las principales directrices de IQS School of Engineering o IQS School of Management, en particular la Misión, y se les ofrecen consejos prácticos para su integración en el centro.

Los estudiantes de IQS reciben asesoramiento y orientación profesional y académica durante sus estudios principalmente a través de los siguientes servicios:

- Tutorías:

El sistema establecido de tutorías personalizadas permite atender de un modo individual a los alumnos tanto en lo que respecta a su orientación académica, profesional como personal.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.5 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

El tutor es un profesor de IQS que ha sido designado para la atención personal del alumno durante toda la carrera con el fin de ayudarlo a conseguir los objetivos educativos, más allá de lo que corresponde a cada asignatura en concreto. El tutor se podrá ocupar de cualquier cuestión que el alumno pueda tener en relación a alguna dificultad particular, orientarlo de cara a la realización de prácticas en empresas, etc. El tutor también podrá actuar como intermediario del alumno frente a los Órganos de Gobierno del Centro, Autoridades Académicas y otros estamentos de IQS y de la Universitat Ramon Llull.

Debido a las características particulares de primer curso de Grado (transición a la universidad, integración en el centro, control del absentismo o abandono, etc.) las tutorías de este curso las realiza el coordinador de primer o la persona/as designadas a tal efecto.

El seguimiento de las actividades de tutoría se gestiona a través de la aplicación *Plan de Acción Tutorial*. Se trata de un módulo incorporado al Sistema de Gestión Académica SIGMA que permite recopilar la información generada en las tutorías individualizadas, con acceso restringido al tutor personal.

Las tutorías correspondientes a los estudiantes de Masters las asume, generalmente, el propio Coordinador del Título. En el caso de estudiantes que han cursado el Grado en IQS, se contempla la opción de mantener el mismo tutor durante el Master.

- Atención individual al estudiante por parte del profesorado:

Dentro de las actividades formativas incluidas en todas las asignaturas (Grados y Masters), cada profesor contempla un tiempo de dedicación a los estudiantes de forma individual o en pequeños grupos.

- Coordinación de curso:

El coordinador de curso (Grado) y de título (Grado y Master) gestiona las diferentes actividades que afectan al grupo clase y colabora en el seguimiento y la atención a los estudiantes.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.6 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

- Prácticas en Empresa:

El Servicio de Carreras profesionales es el encargado de la búsqueda y asesoramiento para la realización de las prácticas. La tradición pedagógica de IQS contempla la organización de prácticas en el mundo de la empresa por considerarlas un factor fundamental en el aprendizaje. Actualmente, todos los Grados de IQS y algunos de los Masters incorporan en su plan de estudios prácticas obligatorias en empresa. Además, todos los estudiantes que lo desean pueden realizar prácticas extracurriculares.

Las prácticas en empresa son especialmente interesantes para el estudiante porque:

- Suponen su primer contacto con el mundo laboral.
- Orientan sobre intereses profesionales.
- Ofrecen la oportunidad real de poner en práctica las competencias adquiridas.
- Representan un proceso de selección para acceder a un puesto de trabajo.
- Confieren un carácter diferencial al *currículum vitae* de los estudiantes.

Durante el período de prácticas, además del seguimiento realizado desde el Servicio de Carreras profesionales, los estudiantes disponen de un tutor dentro de la empresa. Este tutor efectúa el seguimiento de las tareas establecidas en cada caso para alcanzar los objetivos educativos.

- Asesoría para intercambios con universidades extranjeras:

Los estudiantes que lo desean pueden realizar intercambios en universidades extranjeras de reconocido prestigio con las que IQS tenga convenio de intercambio. Para ello, se ha dispuesto un sistema de apoyo y orientación a los estudiantes, realizando presentaciones en las que se les indica las diversas posibilidades, en función de su plan de estudios. A continuación, los estudiantes expresan las opciones elegidas por orden de prioridad. Éstas son estudiadas por el Decano, de común acuerdo con los Coordinadores de título, y el Responsable de Relaciones Internacionales, que tratan de asignar un destino lo más acorde posible a las solicitudes del alumno. Se pide un nivel mínimo de inglés B2 o equivalente (o el que establezca cada universidad de destino). Los conflictos de prioridad se resuelven en consideración al expediente del alumno. A continuación, desde RRII se contacta con los estudiantes para notificarles el destino otorgado e informar sobre todas las gestiones a realizar, así como de los plazos correspondientes. El servicio de RRII comunica a las universidades elegidas los alumnos asignados, solicita la admisión de los mismos y asesora

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.7 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

a los estudiantes en el envío de solicitudes, obtención de visados, acceso a becas, etc. También canaliza la documentación que debe enviarse a las universidades de intercambio.

El Responsable de Relaciones Internacionales mantiene el listado actualizado de las universidades con las que IQS tiene acuerdos de intercambio. Esta información es pública a través de la Web IQS (<https://www.iqs.edu/es/international-students/estudiar-en-el-extranjero-outgoing>).

- Orientación específica para la realización de TFG/TFM y Tesis

La orientación relacionada con la realización de TFG/TFM y Tesis correspondientes a cada titulación se inicia con las sesiones de información que se ofrecen a los alumnos para facilitarles la elección del posible trabajo a realizar.

Una vez el alumno está en disposición de iniciar el trabajo recibe asistencia y orientación específica para su realización por parte del profesor/tutor responsable de la dirección del TFG/TFM o Tesis. El profesor/tutor que dirige el trabajo realiza una labor de asistencia y orientación mediante reuniones frecuentes con el alumno, transmitiéndole su experiencia.

El coordinador del título vela por el cumplimiento de los plazos y demás requisitos establecidos.

- Bolsa de Trabajo: orientación profesional

El Servicio de Carreras profesionales gestiona la Bolsa de Trabajo que facilita y ofrece asesoramiento profesional a los estudiantes en su primera experiencia laboral una vez titulados. Además, organiza diferentes actividades dirigidas a la orientación profesional y la inserción laboral de los graduados, como los talleres para fomentar la Empleabilidad o el Foro de Empresas IQS.

Los talleres para fomentar la Empleabilidad, realizados a lo largo de los diferentes cursos de los estudios, pretenden facilitar herramientas para estructurar el CV, superar con éxito las entrevistas de selección o la participación en Focus Grup, disponer de un perfil atractivo en la Redes Sociales o realizar una estrategia efectiva de Networking, entre otras cuestiones.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.8 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------



En el Foro de Empresas participan empresas de distintos sectores. Durante la jornada se organizan Mesas Redondas sectoriales para dar a conocer los perfiles en los que las empresas están interesadas (talento, capacidades y competencias) y cómo efectúan los procesos de selección. Además, cada empresa participante dispone de un stand para explicar, de forma personalizada, a los candidatos interesados, las oportunidades profesionales que ofrece cada una de ellas. Los alumnos del último curso (Grado y Master) asisten y participan en el foro entregando el CV a las empresas que les interesan. A partir de ese momento las empresas inician el proceso de selección.

El Servicio de Carreras profesionales (<https://www.igs.edu/es/servicios/carreras-profesionales>) gestiona el CV de alumnos recién titulados para su incorporación en el mercado laboral. Los estudiantes que están finalizando sus estudios pueden, si lo desean, darse de alta en la Bolsa de Trabajo. En el momento de su incorporación, se les explican las condiciones del servicio y los estudiantes/graduados se comprometen a enviar un CV actualizado y a comunicar la baja en el momento de la colocación. El Servicio de Carreras profesionales gestiona su CV para la inserción en el mercado laboral, en función de las preferencias descritas por cada uno de los estudiantes.

Además, a través de la web de la URL, se puede acceder de forma agregada a los servicios de promoción profesional y bolsa de trabajo de todos los centros:

<https://www.url.edu/es/servicios/servicios-carreras-profesionales-y-bolsas-de-trabajo>.

### **c) Desarrollo de la enseñanza**

La planificación general de las actividades formativas las realiza el Decano.

#### **Metodología de enseñanza-aprendizaje**

La metodología docente está basada en la elección de unas actividades formativas que permitan trabajar los objetivos propios de cada materia y de esta manera conseguir el desarrollo de las competencias correspondientes. Desde el diseño del plan de estudio, se realiza esta elección. Sin embargo, es el profesor el que, en último término, logrará que el proceso de enseñanza aprendizaje se lleve a cabo con éxito, concretando la secuencia de actividades y el trabajo a realizar para que los alumnos obtengan el máximo provecho.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.9 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

A continuación, se enumeran las posibles actividades formativas a realizar:

- Sesiones presenciales de exposición de conceptos y procedimientos
- Sesiones presenciales prácticas
- Elaboración y presentación de trabajos por parte del estudiante
- Sesiones de resolución de ejercicios, problemas y casos
- Seminarios y Tutorías
- Trabajo práctico / laboratorio
- Actividades de estudio personal por parte de los estudiantes, que incluyen también la preparación de tareas relacionadas con las otras actividades y la preparación de exámenes.
- Sesiones de evaluación de objetivos y competencias
- Prácticas externas

### **Evaluación del aprendizaje**

Los sistemas de evaluación establecidos permiten, además de la evaluación del grado de consecución de las competencias, favorecer el proceso de aprendizaje del alumno.

A continuación, se detallan los posibles métodos de evaluación:

- Pruebas de Evaluación continuada
- Exámenes parciales y finales
- Actividades de seguimiento del aprendizaje
- Trabajos y presentaciones
- Trabajo experimental o de campo
- Proyectos
- Valoración de la empresa o institución
- Participación

El profesor de cada asignatura es el responsable de definir el sistema de evaluación, documentándolo en el Plan de Asignatura/Guía docente correspondiente. Para ello, utiliza los métodos de evaluación que considera más adecuados.

El profesor establece una ponderación entre los métodos de evaluación utilizados para calcular la calificación final de cada alumno. Los profesores son los responsables de introducir los resultados de la evaluación en la aplicación informática SIGMA, firmar las actas correspondientes y archivar convenientemente las evidencias de las actividades de evaluación realizadas, conservándolas como mínimo un curso académico adicional.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.10 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------

Cabe destacar que los resultados obtenidos con los distintos métodos de evaluación, a lo largo de las diferentes asignaturas que componen un plan de estudios, permiten el cálculo de resultados globales por asignaturas, materias y módulos o por competencias.

La evaluación por competencias tiene una doble finalidad: el seguimiento de los resultados correspondientes a un alumno para mejorar su proceso de aprendizaje y el seguimiento de los resultados de las asignaturas para mejorar el programa de estudios. La sistemática establecida, consta de las siguientes etapas:

- Definición del perfil de competencias
- Diseño de la matriz de competencias- asignaturas
- Planificación de las asignaturas/Guías Docentes
- Evaluación y seguimiento de las competencias
- Análisis de los resultados obtenidos y mejora continua
- Comunicación de los resultados obtenidos

El profesor es el responsable de mantener actualizado el Plan de Asignatura/Guía docente con la información sobre competencias, contenidos, actividades formativas, sistemas de evaluación, evaluación de competencias, etc.

El módulo *Definición de la Oferta Formativa (DOA)* de SIGMA facilita el almacenaje de las Guías Docentes y su consulta por curso académico y titulación.

#### **d) Movilidad de estudiantes y prácticas externas**

##### **Movilidad**

La participación en programas de movilidad pretende reforzar la dimensión internacional de la educación, fomentar una mejora cuantitativa y cualitativa del aprendizaje de lenguas y promover la cooperación y la movilidad en el ámbito de la educación.

El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la URL tiene como objetivo el de crear las condiciones idóneas para promover y facilitar la movilidad de sus estudiantes, ya que es un factor de gran importancia para nuestra universidad. La URL respeta y observa todos los principios de los diferentes programas internacionales con relación a la movilidad, garantizando el apoyo a los proyectos transnacionales e informando a la comunidad universitaria de las condiciones y requisitos que se deben tener en cuenta para ofrecer una movilidad de calidad, especialmente en lo que respecta a los programas Erasmus+ y SICUE (Sistema de intercambio entre Centros Universitarios Españoles).

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.11 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------

Las diversas actividades de preparación y seguimiento de la movilidad (iniciativa de los intercambios, preparación de trámites administrativos, coordinación de flujos, seguimiento académico, presentación de informes, etc.) se realizan tanto a nivel del Vicerrectorado de la Universidad como a nivel de los distintos Centros de la URL.

La sistemática en que gestionan los programas de movilidad de los estudiantes entre la URL y otras universidades nacionales o internacionales se recoge en el procedimiento MSGIQ- URL-FT-D3/01-03.

IQS, a través del correspondiente Decanato y del servicio de RRH, tiene establecidos los siguientes mecanismos a fin de garantizar la calidad en los programas de intercambio:

- Seguimiento de los convenios establecidos para analizar, evaluar, impulsar y mejorar los programas de intercambio vigentes.
- Visitas por parte de representantes de IQS, responsables de programas que contemplan movilidad, a las universidades con acuerdo activo y a nuevos centros que se considera de interés incorporar a la oferta vigente.
- Creación de la figura de delegados internacionales que permite realizar un seguimiento semanal de la integración en el centro y de situaciones especiales a valorar.
- Realización de una encuesta al final de la estancia, para conocer el grado de satisfacción en aspectos no académicos de su estancia en IQS. Esta encuesta permite disponer de resultados específicos de los estudiantes en movilidad, más allá de los recogidos en la encuesta de evaluación del profesorado en su función docente (DOCENTIA), que también cumplimentan.

Además, el servicio de Relaciones Internacionales emite un informe anual con su valoración sobre el grado de satisfacción y calidad de los programas de movilidad. Dicho informe, que se remite a la Dirección y a las Juntas Académicas.

### **Prácticas externas**

Todos los estudios de Grado de IQS y algunos Masters incorporan en su plan de estudios prácticas obligatorias en empresa. Además, todos los estudiantes que lo desean pueden realizar prácticas extracurriculares (siempre que tengan el 50% de créditos de su titulación

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.12 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------

aprobados). El Responsable del Servicio de Carreras profesionales de IQS gestiona estas prácticas.

El Decano, de mutuo acuerdo con el Coordinador del título, designa la persona que actuará como tutor durante el período de prácticas. Además, es el responsable de establecer de forma documentada los contenidos y requisitos mínimos de las prácticas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Características de los centros de prácticas: sector, ubicación, departamentos en los que incorporará a los alumnos, disponibilidad de acoger al alumno en los periodos previstos en el plan de estudios, etc.
- Identificación de actividades que contribuirán al desarrollo de las competencias planificadas.
- Disponibilidad de tutores: al alumno se le asignará un tutor en el centro educativo y un tutor de la empresa o institución donde realice las prácticas, que serán los responsables de orientar y asesorar que el trabajo asignado al alumno alcance los objetivos propuestos y que éstos faciliten el desarrollo de las competencias planificadas.

El Responsable del Servicio de Carreras profesionales de IQS gestiona los convenios de colaboración con empresas o instituciones.

El proceso de selección del estudiante lo realiza la empresa con las herramientas que considere oportunas: dinámicas de grupo, entrevistas en profundidad, entrevistas para evaluar las competencias, etc.

Una vez seleccionado el alumno, se le comunica al mismo y al responsable del Servicio de Carreras profesionales para tramitar el convenio de colaboración Universidad Empresa (documento que regula la estancia del alumno en la empresa). Antes de proceder a la firma de un acuerdo, comprueba que:

- el estudiante cumple los requisitos previos establecidos.
- la programación de las actividades es adecuada dentro de las posibilidades previstas en el plan de estudios.
- la asignación de tutores se ha realizado correctamente, tanto en el centro como en la empresa.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.13 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------

- el convenio de colaboración universidad-empresa se ha redactado correctamente, incluyendo un proyecto formativo acorde con la titulación.
- las tres partes implicadas (empresa, centro y alumno) han firmado el convenio que regula las prácticas de acuerdo con el RD 1497/81 de 19 de junio, actualizado por el RD 1845/94 de 9 de septiembre sobre Programas de Cooperación Educativa.

El tutor de prácticas realiza la evaluación mediante una doble información: el informe del alumno sobre la actividad realizada y el informe emitido por el tutor de la empresa, que contempla la calidad del trabajo del alumno, su integración en la empresa, así como su actitud.

El tipo de informes a elaborar lo establece IQS. El informe del alumno debe contener:

- Identificación de la empresa: sector, actividad, áreas funcionales, organigrama, etc.
- Objetivos del Practicum.
- Departamento donde ha desarrollado su trabajo: estructura, funciones, etc.
- Descripción de su puesto de trabajo.
- Características del trabajo desarrollado: grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, resultados obtenidos, las herramientas utilizadas, etc.
- Valoración de diferentes aspectos: adecuación de sus estudios al puesto asignado, carencias encontradas, necesidad de ampliar su formación, relación con sus superiores y compañeros, capacidad de integración y adaptación al nuevo entorno, etc.
- Conclusiones.

El informe de la empresa centra su función evaluadora en los aspectos individuales del alumno tales como:

- Conocimientos técnicos que le capacitan profesionalmente.
- Capacidad de asimilar y seguir las instrucciones que recibe (orales y escritas).
- Habilidades técnicas que evalúan la capacidad de desarrollar las tareas propias de su profesión y que incluyen: organización, planificación, método de trabajo, ritmo de trabajo, capacidad de observación, análisis y crítica, entre otras, todas ellas realizadas desde el punto de vista de calidad.
- Habilidades sociales como trabajo en equipos multidisciplinares, responsabilidad, iniciativa, flexibilidad, puntualidad, actitud y respuesta frente al cambio, resolución de problemas, comportamiento ético, etc.
- Conclusiones.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.14 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------

El Servicio de Carreras profesionales realiza un informe anual que contempla los siguientes aspectos:

- Descripción del número de alumnos que han realizado el Practicum para cada titulación, número y tipo de empresas implicadas, descripción de las tareas asignadas en relación a los objetivos establecidos.
- Resumen de las valoraciones recibidas por parte de la empresa.
- Resumen de las valoraciones recibidas por parte de las encuestas sobre el grado de satisfacción con el Practicum que cumplimentan los alumnos.
- Análisis de la información, que realiza de común acuerdo con los profesores implicados, y que permite revisar el listado de posibles centros de prácticas, definiendo incluso un orden de preferencia entre las empresas colaboradoras. Además, permite detectar necesidades en relación con el plan de estudios, tanto a nivel de competencias específicas como transversales.
- Conclusiones, que incluyen las oportunidades de mejora identificadas.

El responsable del Servicio de Carreras profesionales remite este informe anual a la Dirección y a las Juntas Académicas.

#### **e) Gestión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias**

Entre los procedimientos que permiten al Centro comprobar que las acciones que emprende para favorecer el aprendizaje del estudiante, se encuentra el proceso de recogida de incidencias, reclamaciones y sugerencias que presentan los diferentes agentes de la comunidad universitaria. Estos recursos ayudan a revisar y mejorar muchos de los procedimientos llevados a cabo por los diferentes Centros y por la Universidad repercutiendo de forma directa a la mejora de la calidad global de la URL.

La URL es la encargada de gestionar y tramitar estas reclamaciones/sugerencias, en el caso de que éstas trasciendan las competencias del Centro en este ámbito o en el caso de que las reclamaciones/sugerencias vayan explícitamente dirigidas a la *Sindicatura de Greuges* de la URL. La sistemática en que se recogen y tramitan las reclamaciones y sugerencias de los usuarios en cuanto al funcionamiento de los centros, titulaciones y servicios administrativos de la Universidad y que van dirigidas a esta Sindicatura se recoge en el procedimiento MSGIQ-

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.15 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------

URL-FT-D3/04. El sistema de recogida de incidencias, reclamaciones y sugerencias está presente en los diferentes centros y también en la sede central de la URL (<https://www.url.edu/es/comunidad-universitaria/sindica-de-greuges>).

No obstante, estas reclamaciones/sugerencias se resuelven en su mayoría a nivel del Centro correspondiente. En primera instancia, el estudiante dirige su notificación al coordinador de curso/coordinador de título, quienes lo atenderá de forma personalizada y trasladarán la incidencia/sugerencia a la reunión de coordinación que corresponda.

Por otro lado, cualquier estudiante que desee formular sugerencias u observaciones que pudieran suponer una queja o una reclamación, puede dirigirla a la Secretaria de Decanato. En este caso, el Decano estudiará la situación y la gestionará en el Órgano que corresponda.

**f) Gestión de las normativas que afectan al estudiante: matrícula, reconocimientos, exámenes**

La gestión de la aplicación de las normativas que afectan al estudiante se realiza mediante la intervención de la Secretaría General o el Decanato, siendo la **Junta Académica** y la **Comisión Permanente de la Junta Académica** los órganos responsables de la aprobación de las decisiones tomadas.

Las actuaciones habituales de la Comisión Permanente de la Junta Académica están relacionadas con:

- Reconocimientos (de asignaturas de otras titulaciones universitarias, de ciclos formativos de grado superior, etc.)
- Alumnos que han agotado convocatorias de examen
- Alumnos que solicitan acogerse a la normativa de alumnos con una única asignatura pendiente para acabar su Plan de Estudios
- Adaptaciones de plan de estudios para alumnos de planes ya extinguidos
- Aprobación de los Learning Agreement del Programa ERASMUS
- Cualquier situación que requiera una interpretación de la Normativa Académica

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.16 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------



### g) Gestión de expedientes y tramitación de títulos

El Secretario General es el responsable de la gestión de expedientes y tramitación de títulos. La aplicación SIGMA permite la consulta de expedientes y la realización de diferentes trámites académicos a estudiantes, profesores, tutores y responsables de gestión, garantizando la integridad y fiabilidad de la información. Cabe destacar que el Secretario General verifica, para cada solicitud de expedición de título, que el solicitante cumple todos los requisitos académicos / perfil de egreso y administrativos, antes de proceder a la concesión del título.

### 3.5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos se documenta en el proceso D6.

La tabla que se adjunta a continuación indica los responsables de realizar el seguimiento a nivel de los subprocesos identificados:

Actividad	Responsable Seguimiento	Periodicidad	Documentación
Acceso y admisión	Director-Decano Secretario General	Anual	Memoria anual
Acogida y orientación estudiantes	Decano	Anual	Informe del Decano (PAT-SIGMA)
Desarrollo de las enseñanzas	Coordinadores Título Decano	Semestral Anual	Actas reuniones coordinación
	Secretario General	Anual	Informe Indicadores
Movilidad	Responsable RRII	Anual	Informe RRII
Prácticas externas	Responsable Carreras profesionales	Anual	Informe Carreras profesionales
Gestión Incidencias, reclamaciones y sugerencias	Coordinadores de título Decano	Semestral Anual	Solicitudes Actas
Gestión de las normativas que afectan al estudiante	Secretario General	Anual	Actas JA IST/ISC
Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Secretario General	Anual	IST/ISC

Los indicadores para el control de los procesos o subprocesos de esta directriz se han definido de acuerdo con los indicadores recogidos en las Guías de seguimiento y acreditación publicadas por AQU en referencia a las siguientes dimensiones:

<b>ACCESO Y MATRÍCULA</b>	Número de plazas ofrecidas de nuevo ingreso Ratio demanda de plazas/oferta (global y en primera opción) Nº Estudiantes matriculados de nuevo ingreso y nº total de estudiantes Grado: Nota de corte de la titulación, % Matriculados por intervalos de nota de acceso Master: %Titulaciones previas con las cuales se accede
<b>TUTORÍAS</b>	Grado de cumplimiento de la acción tutorial planificada
<b>PRÁCTICAS EXTERNAS Y MOVILIDAD</b>	% Estudiantes que han completado satisfactoriamente las prácticas externas % Estudiantes propios que participan en programas de movilidad

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente (informe Bienal) por el Comité de Calidad de IQS, en coordinación con los coordinadores de título y los responsables RRII y Carreras profesionales, según la Directriz D0 (MSGIQ-IQS-D0).

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

Los responsables de servicio elaboran informes con periodicidad mínima anual que presentan al órgano de gobierno que corresponda (Junta Académica, Consejo de Centro).

La web IQS y la intranet constituyen la principal vía de acceso a la información relacionada con los diferentes servicios (ver MSGIQ-IQS-D7).

### 3.7 Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

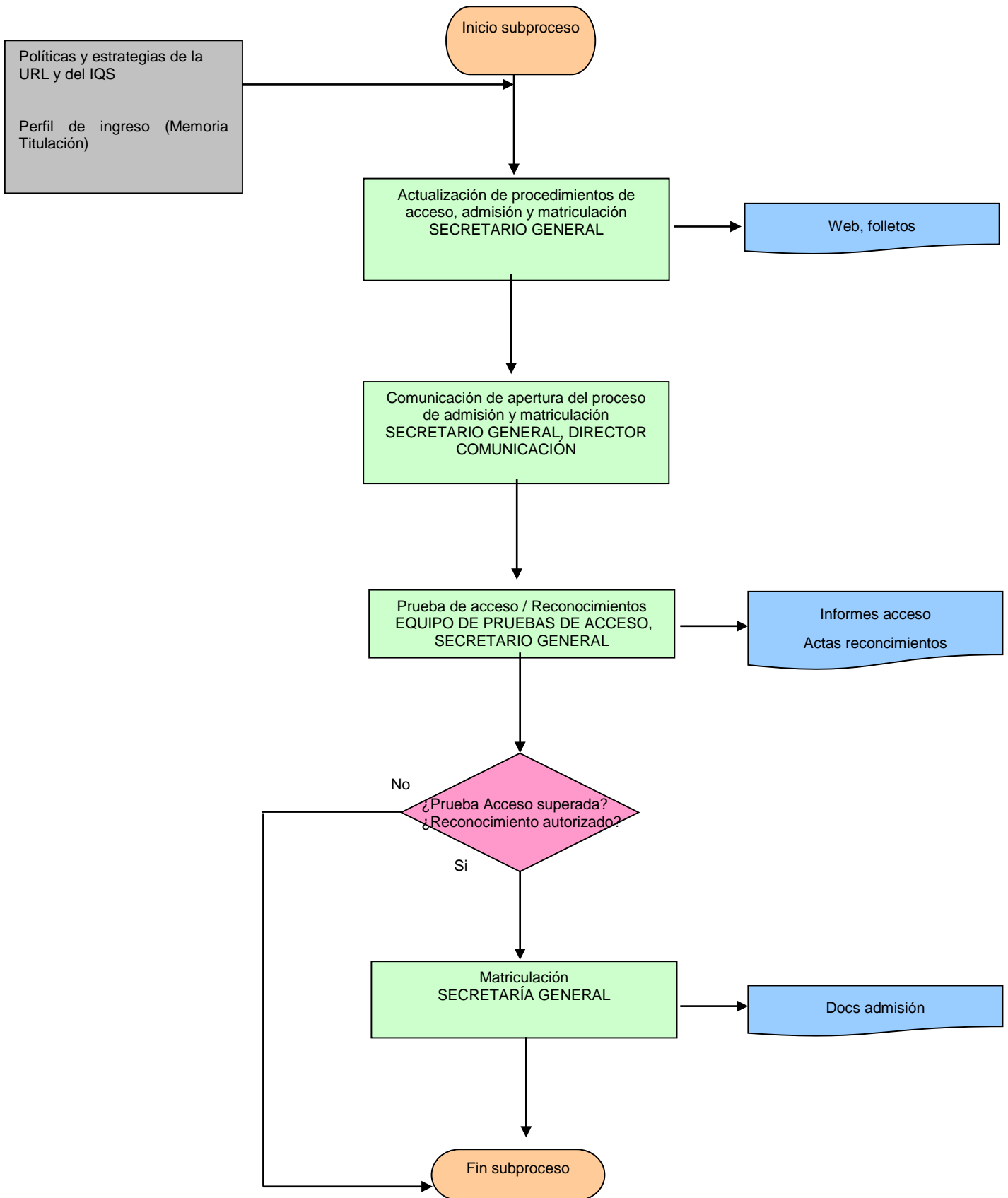
- MSGIQ-URL-FT-D3/01 a 04
- Documentos de referencia recogidos en MSIGC–URL-FT-D3/01 a 04
- Guías vigentes del Marc VSMA de las titulaciones oficiales de Grado, Máster y Doctorado, de AQU Catalunya, disponibles a través de la correspondiente página web
- Misión, Políticas y estrategias de IQS
- Reglamento de IQS
- Normativas de IQS

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

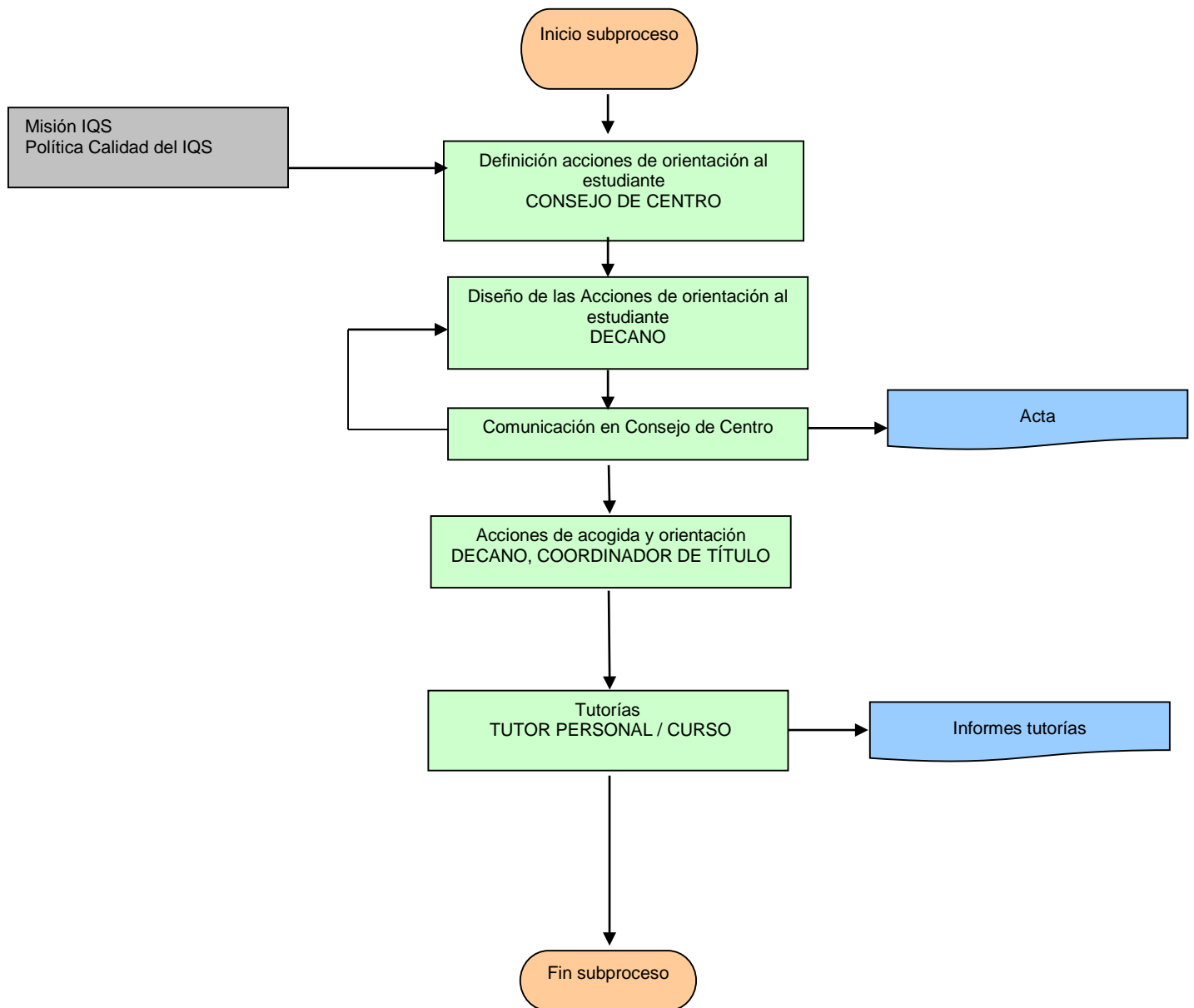
- Actas: Junta Académica, Consejo de Centro, Reuniones coordinación docente
- Web, folletos, memoria anual
- Plan de Asignatura/Guía docente
- Documentos admisión / matriculación
- Material docente y evidencias de actividades de evaluación
- Actas calificación asignaturas
- Registros tutoría
- Informes RRII y Carreras profesionales

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.19 de 25
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------

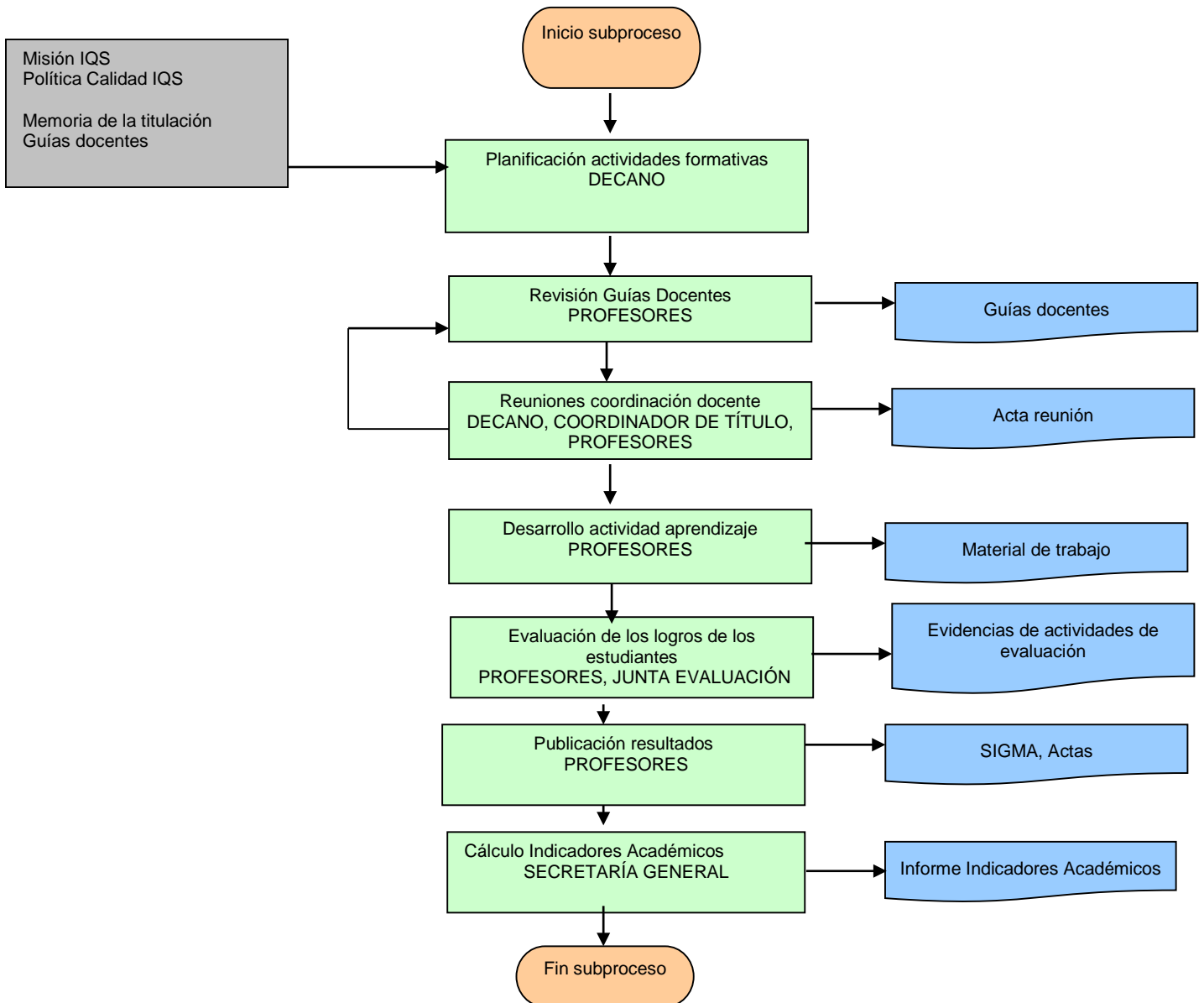
### 3.8 Flujograma: Acceso y admisión



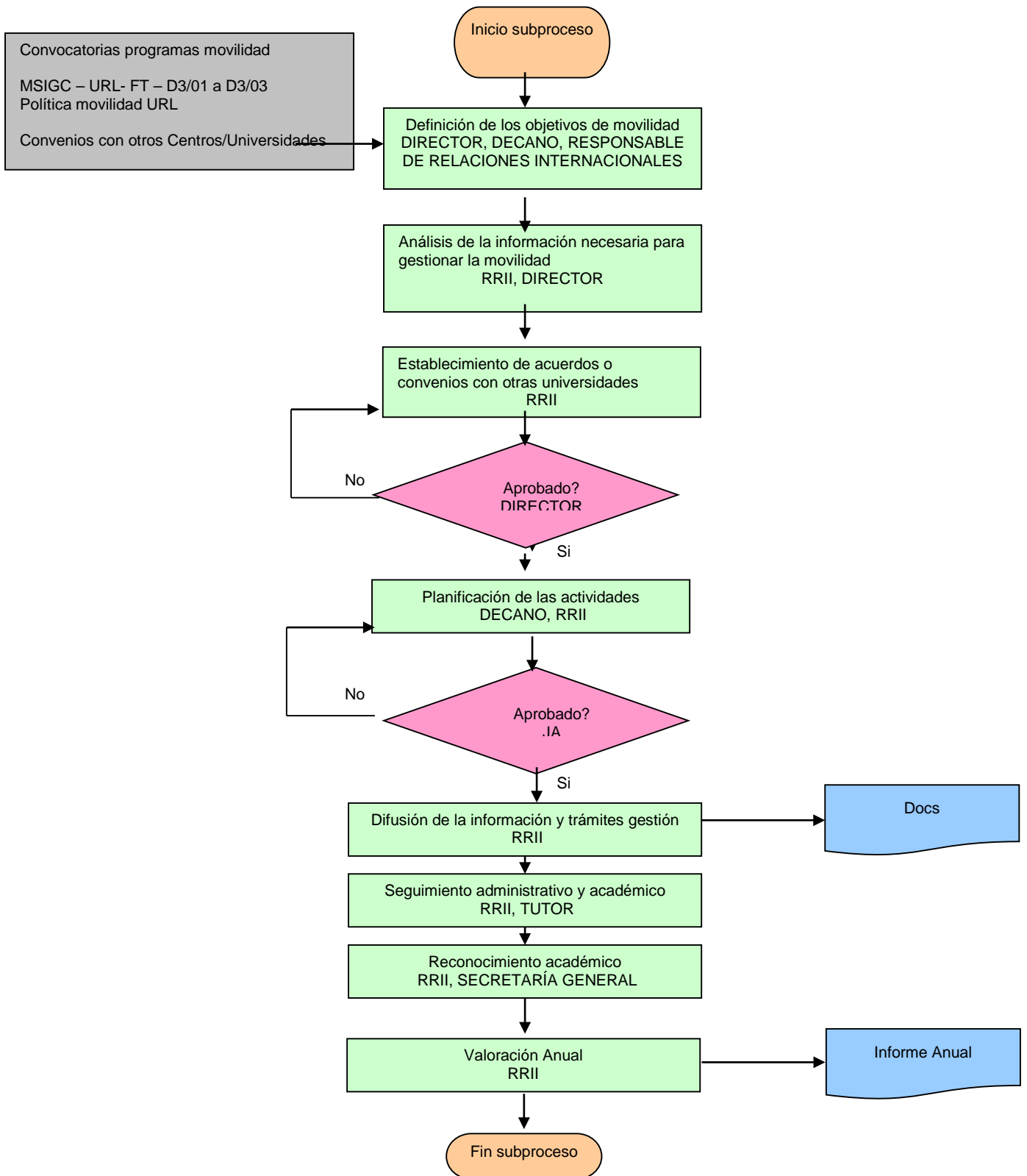
## Flujograma: Orientación al estudiante



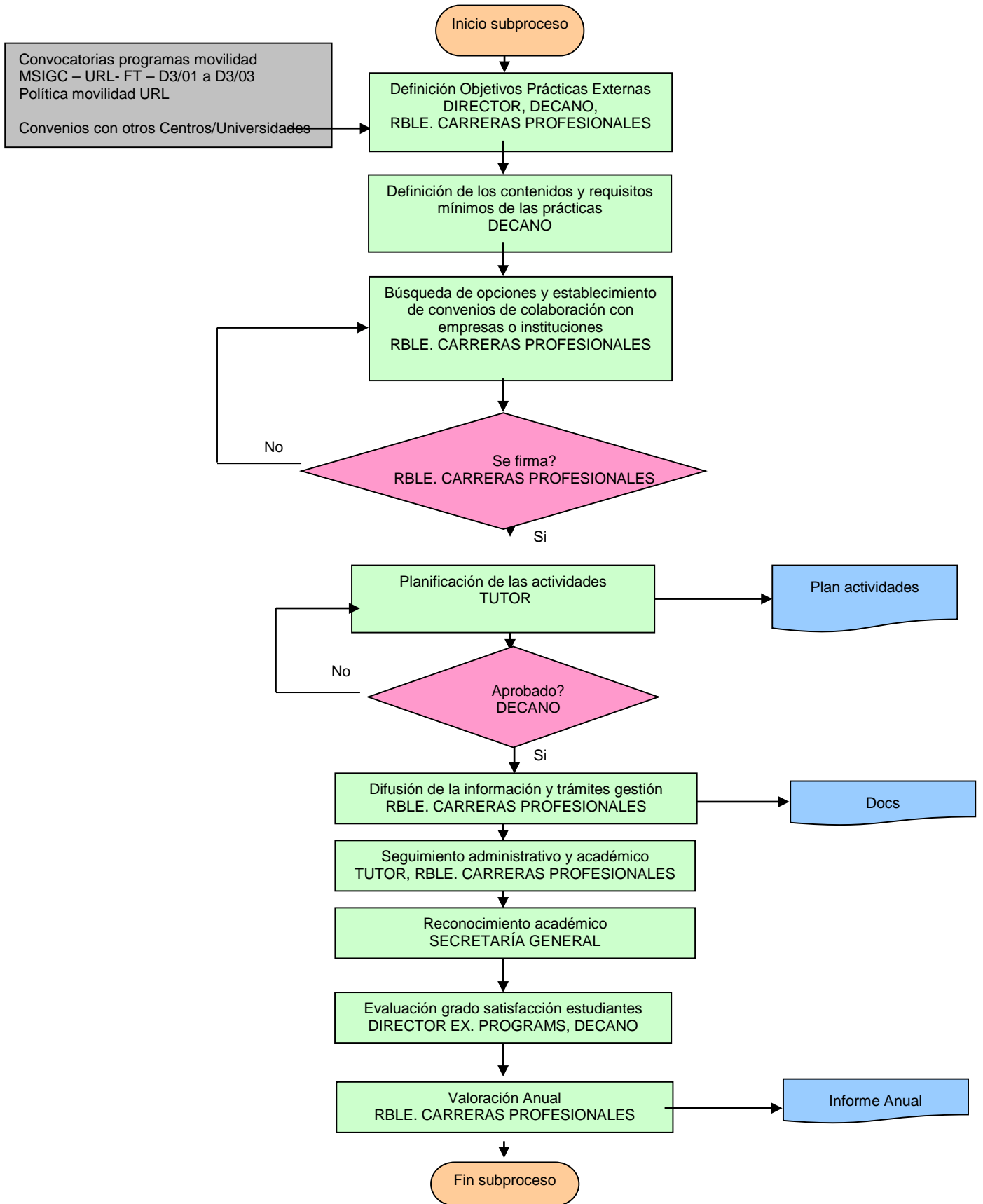
## Flujograma: Desarrollo de la enseñanza



## Flujograma: Gestión de la movilidad de los estudiantes



## Flujograma: Gestión de las prácticas externas





## Flujograma: Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

D0 Aspectos Generales SGIC:  
 mapa procesos, indicadores,  
 desarrollo de las actividades  
 MSIGC – URL- FT – D3/04

