 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje			MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	Responsable archivo: Calidad	12 Nov. 2019	Estado proceso: Implementado	Pág.1 de 40

Directriz 3. Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje

Esta directriz recoge los procesos establecidos para garantizar el desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje:


- D3/01 Proceso de admisión y matrícula
- D3/02 Orientación al estudiante
- D3/03 Desarrollo de las enseñanzas
- D3/04 Movilidad de los estudiantes
- D3/05 Prácticas Externas
- D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiante
- D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos

Historial del documento

ÚLTIMAS REVISIONES	FECHA	MOTIVOS DEL CAMBIO
D3 v1	Febrero 2010	Versión inicial. Alcance: IQS SE.
D3 v2	Enero 2012	Ampliar alcance a IQS (IQS-SE y SM).
D3 v3	Noviembre 2018	Actualización de todas las directrices para su adaptación a la nueva versión de los procesos transversales (MSGIQ-URL).
D3 v4	Noviembre 2019	Actualización tras visita Certificación MSGIC

Todos los procesos incluidos en la directriz (D3/01 a D3/08) se desarrollan con el índice siguiente:

- 1 Delimitación del proceso
- 2 Grupo de interés a quien va dirigido
- 3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados
- 4 Descripción del proceso
- 5 Seguimiento, medición y mejora del proceso
- 6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas
- 7 Documentación del proceso
- 8 Flujograma

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/01 Proceso de admisión y matricula	Pág.2 de 40

D3/01 Proceso de admisión y matricula

1. Delimitación del proceso


El objeto de este proceso es describir la sistemática establecida para regular la admisión y matrícula de los estudiantes.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Director General
- Secretario General
- Decano
- Director de Comunicación y Marketing Corporativo
- Coordinador de título
- Comisión de Admisiones (Grados y Másteres)
- Comisión de Calidad
- Estudiantes
- Administraciones

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Secretario General	Propietario del proceso Gestión del proceso de acceso, admisión y matrícula. Información a los candidatos sobre condiciones de acceso y características de cada titulación. Participación Comisión Admisiones Grados y Másteres. Entrega documentación ingreso. Archivo registros
Decano	Participación Comisión Admisión Máster.
Director de Comunicación y Marketing Corporativo	Información a los candidatos sobre condiciones de acceso y características de cada titulación. Participación Comisión Admisiones Grados.
Comisión de Admisión (Grado y Máster)	Admisión de los estudiantes.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/01 Proceso de admisión y matricula	Pág.3 de 40

4. Descripción del Proceso

El proceso de admisión y matrícula 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 y el calendario establecido, utilizando para ello la página web y la intranet. 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.

Los candidatos interesados en cursar algún estudio en IQS, deben inscribirse vía online en la plataforma de gestión académica (SIGMA) para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en términos de protección de datos personales.

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 lleva a cabo el proceso de admisión y evalúa la adecuación de cada candidato. En el caso de Máster, establece los completos formativos necesarios cuando proceda.


- Comisión de Admisión a Grado: formada por el Director General, el Secretario General y el Director de Comunicación y Marketing Corporativo.
- Comisión de Admisión a Máster: formada por el Decano, el Secretario General y el Coordinador del Máster.

Los candidatos que superan el proceso 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 y mantener comunicación abierta con el candidato.

Dichos procedimientos constan de las siguientes actividades:

1. Implementar los sistemas de información para la matriculación.
2. Gestionar la solicitud del candidato y su preinscripción online (documentación de acceso).
3. Organizar todos los aspectos relacionados con la admisión de Grados (prueba de admisión) y Máster (entrevistas).
4. Comunicar al candidato la decisión de la Comisión de Admisión.
5. Informar y gestionar la reserva de plaza (pre-matrícula).

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/01 Proceso de admisión y matrícula	Pág.4 de 40

6. Realizar la matrícula a través del sistema de gestión académica (SIGMA) que también establece las condiciones económicas.
7. Entregar a los estudiantes el material que corresponda (ordenador, carpetas, etc.)

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

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 (MSGIQ-D6/01). Los coordinadores de título y la Comisión de Calidad mantienen el seguimiento del proceso de Admisión y Matrícula y el análisis y evaluación de resultados se documenta en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

Los indicadores establecidos para el control del proceso de admisión y matrícula son:

- 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

Los coordinadores de título, mantienen también el seguimiento de:

- Grado: Nota media de ingreso en la titulación, % matriculados por intervalos de nota de acceso
- Master: Nota media de ingreso en las titulaciones previas con las cuales se accede


La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente (informe Bienal) por el Comité de Calidad de IQS, en colaboración con los Coordinadores de Título (MSGIQ-IQS-D0/01).

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

La web IQS y la intranet constituyen la principal vía de acceso a la información relacionada con el proceso (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

Los responsables de servicio elaboran informes con periodicidad mínima anual que presentan al órgano de gobierno que corresponda

El Director, de mutuo acuerdo con el Decano y el Secretario General, presenta los resultados del proceso de admisión y matrícula en Junta Académica y Consejo de Centro y facilita esta información al Departamento de Comunicación y Márquetin Corporativo para la elaboración de la memoria anual de IQS.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/01 Proceso de admisión y matrícula	Pág.5 de 40

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Documentos de referencia recogidos en MSIGI-URL-FT-D3/01-04
- Memoria de la titulación
- Normativas de IQS
- Expedientes de los candidatos/matriculados

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

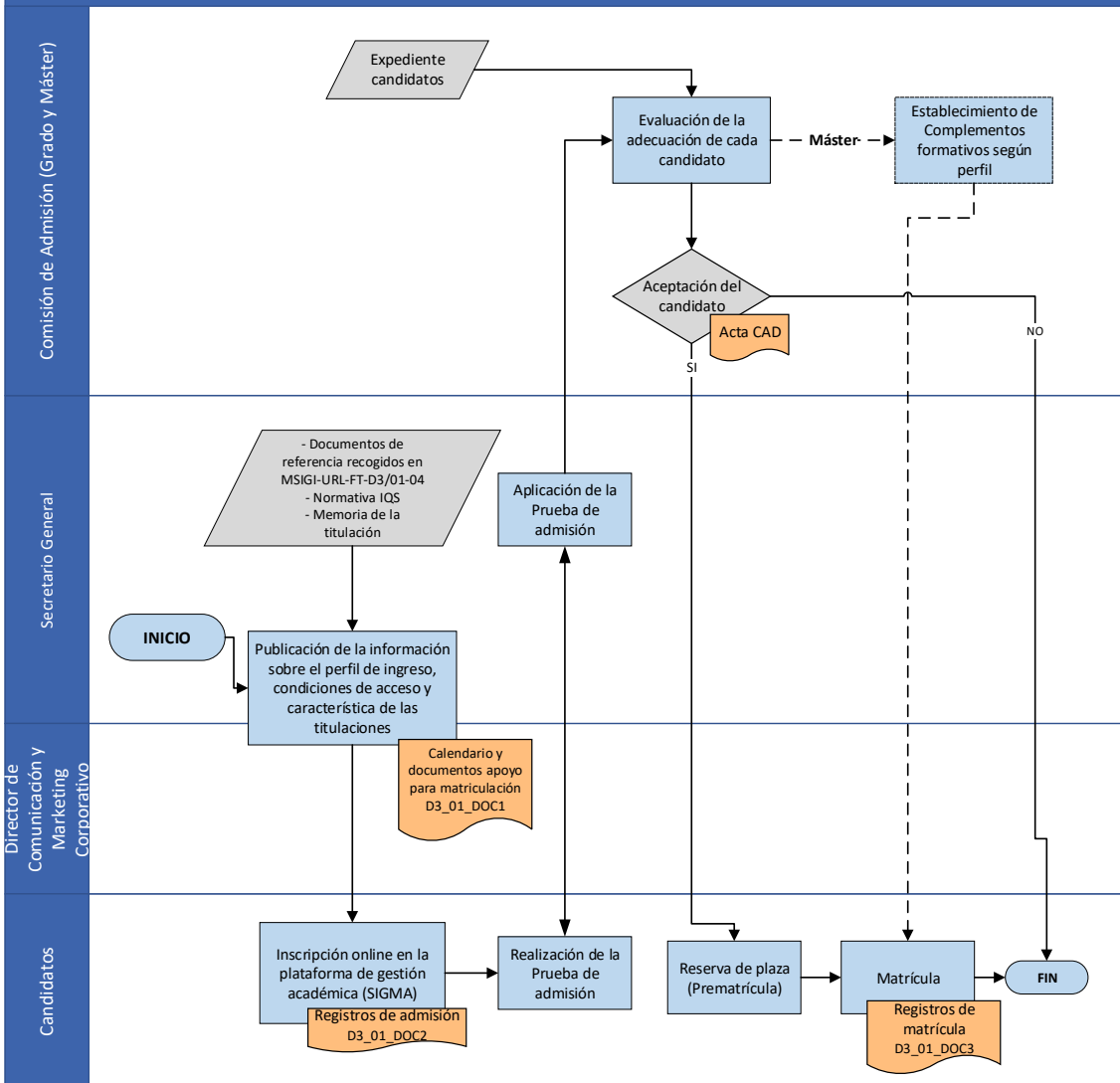
- D3_01_DOC1: Calendario de admisión y matrícula y documentos de apoyo para la admisión
- D3_01_DOC2: Registros de admisión
- D3_01_DOC3: Registros de matrícula
- Actas: CAD


8. Flujograma

(Ver página siguiente)



D3/01 Proceso de admisión y matrícula



	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/02 Orientación al estudiante	Pág.7 de 40

D3/02 Orientación al estudiante

1. Delimitación del proceso


El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la orientación a los estudiantes.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Decano
- Director General
- Consejo de Centro
- Comisión Permanente Junta Académica
- Secretario General
- Coordinadores de título y de curso
- Tutor personal
- Profesorado
- Responsables Servicio de RRII
- Responsable Servicio Carreras Profesionales
- Estudiantes
- Empleadores
- Egresados
- Administraciones

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Decano	Propietario del proceso Definición acciones orientación al estudiante. Bienvenida estudiantes de nuevo ingreso. Asignación tutores personales. Asignación destinos intercambios. Información estado proceso en CPJA
Director General	Definición política orientación al estudiante. Bienvenida estudiantes de nuevo ingreso.
Consejo de Centro	Definición política orientación al estudiante.
Secretario General	Entrega documentación de ingreso. Gestión SIGMA: módulo <i>Plan de Acción Tutorial (PAT)</i> para seguimiento proceso.
Coordinador de título Coordinador de Curso	Acogida estudiantes de nuevo ingreso. Seguimiento y atención estudiantes. Seguimiento cumplimiento plazos y requisitos TFG/TFM. Seguimiento proceso en reuniones coordinación
Tutor personal	Atención personal al estudiante.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/02 Orientación al estudiante	Pág.8 de 40

Profesorado	Atención personalizada.
Tutor TFG/TFM / Profesorado	Orientación específica desarrollo TFG/TFM
Tutor prácticas (IQS)	Seguimiento y evaluación prácticas.
Tutor prácticas (en la empresa)	Seguimiento y evaluación prácticas.
Responsable Servicio Relaciones Internacionales (RRII)	Acogida/orientación estudiantes extranjeros. Asesoramiento a estudiantes para intercambios con universidades extranjeras.
Responsable Servicio de Carreras profesionales	Asesoramiento y Gestión prácticas en empresas/Prácticum. Gestión primer empleo.
Vicerrector de RRII y Estudiantes URL	Coordinación <i>Observatorio Igualdad Oportunidades</i> .

4. Descripción del Proceso

El Director General y el Decano 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 diseña el Decano y que comenta 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*.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/02 Orientación al estudiante	Pág.9 de 40

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.

El tutor es un profesor de IQS que ha sido designado por el Decano para la atención personal del alumno durante toda la carrera con el fin de ayudarlo a conseguir los objetivos educacionales, 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.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/02 Orientación al estudiante	Pág.10 de 40

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.


- 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 educacionales.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/02 Orientación al estudiante	Pág.11 de 40

- 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 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

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/02 Orientación al estudiante	Pág.12 de 40

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.

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.iqs.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>.


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. El seguimiento del proceso de Orientación al estudiante es realizado anualmente por el Decano. Este seguimiento queda registrado en *Informe del Decano (PAT-SIGMA)*.

Los coordinadores de título mantienen el seguimiento del proceso en las reuniones de coordinación con los profesores del programa y con los representantes de los estudiantes.

El indicador establecido para el control del proceso de Orientación al estudiante es:

- Grado de cumplimiento de la acción tutorial planificada

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/02 Orientación al estudiante	Pág.13 de 40

Los Coordinadores de título y la Comisión de Calidad valoran el proceso en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

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 D0 (MSGIQ-IQS-D0/01).

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

EL Decano informa en la Comisión Permanente de la Junta Académica de los resultados del proceso.

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

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Misión, Políticas y estrategias de IQS
- Memorias de las titulaciones
- PAT

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

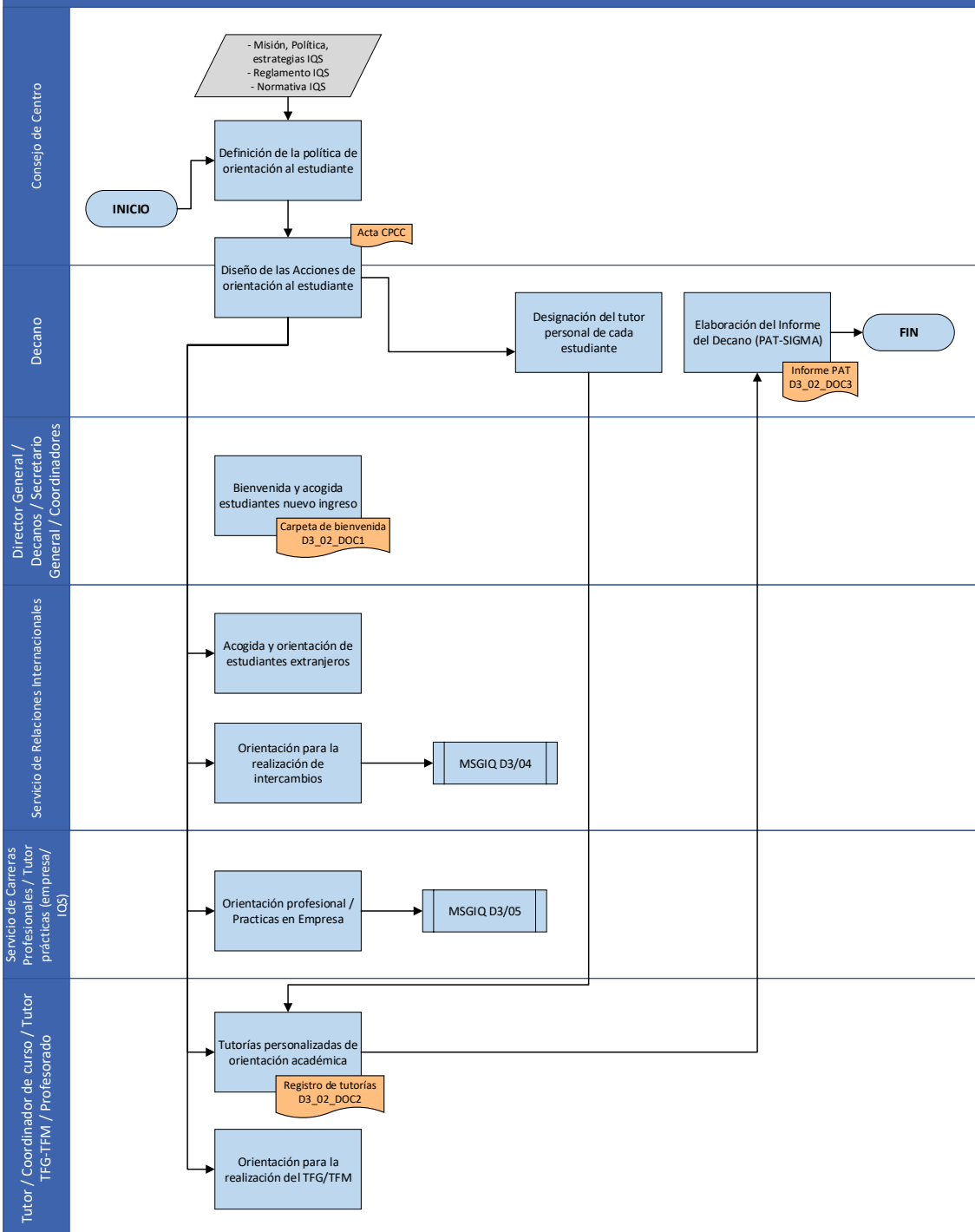
- D3_02_DOC1: Carpeta de bienvenida
- D3_02_DOC2: Registros de tutoría
- D3_02_DOC3: Informe PAT-SIGMA
- Actas: CC


8. Flujograma

(Ver página siguiente)



D3/02 Orientación al estudiante



 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/03 Desarrollo de las enseñanzas	Pág.15 de 40

D3/03 Desarrollo de las enseñanzas

1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular el desarrollo de las enseñanzas.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Decano
- Secretario General
- Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo
- Coordinadores de titulación
- Profesorado
- Estudiantes
- Empleadores
- Egresados
- Administraciones

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Decano	Propietario del proceso Planificación actividades formativas
Secretario General	Calendario académico Gestión SIGMA: módulo <i>Gestión de la Oferta Formativa</i> (DOA). Cálculo de indicadores académicos.
Junta Académica	Aprobación de las actividades formativas
Coordinadores de titulación	Coordinación docente
Profesorado	Elaboración Guías docentes. Desarrollo de las enseñanzas. Evaluación.


4. Descripción del Proceso

Planificación de las enseñanzas:

La Secretaria General elabora el Calendario académico y lo presenta para su aprobación a la Junta Académica. Realiza además la asignación de aulas en que se impartirán las diferentes titulaciones, minimizando la necesidad de que los estudiantes tengan que realizar cambios de aula.

La planificación general de las actividades formativas la realiza el Decano:

- Horarios
- Asignación profesores
- Calendario exámenes

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/03 Desarrollo de las enseñanzas	Pág.16 de 40

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, que queda recogida en la memoria de verificación del título. 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.

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 establecer el sistema de evaluación, documentándolo en el Plan de Asignatura/Guía docente correspondiente. Para ello, utiliza los métodos de evaluación que considera más adecuados, entre los incluidos en la memoria de verificación.

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

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/03 Desarrollo de las enseñanzas	Pág.17 de 40

correspondientes y archivar convenientemente las evidencias de las actividades de evaluación realizadas, conservándolas como mínimo un curso académico adicional.

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.


Las Prácticas externas, el Trabajo de Fin de Grado y el Trabajo de Fin de Máster tienen unos requerimientos de planificación, tutorización y evaluación específicos.

Prácticas externas

El Servicio de Carreras Profesionales (CCPP) gestiona transversalmente todos los convenios y asignaciones de Prácticas curriculares (Grados) y extracurriculares (Grados y Masters) de IQS. Esta gestión transversal permite una unidad de criterio y de gestión hacia los estudiantes y las empresas. CCPP mantiene actualizada la intranet con la información que permite al estudiante solicitar la realización de prácticas (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

El coordinador de cada titulación o bien un profesor doctor designado expresamente son los tutores académicos de los alumnos (ver MSGIQ-IQS-D3/02).

El responsable de CCPP y el tutor académico, supervisados por el Coordinador de Titulación y el Decano, planifican las diferentes actividades a realizar de acuerdo con las competencias y otros requerimientos establecidos. La guía docente del Practicum es el documento de referencia en las Prácticas curriculares.

 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/03 Desarrollo de las enseñanzas	Pág.18 de 40

Trabajo de Fin de Grado (TFG)

Las características académicas del TFG se establecen en la memoria de la titulación correspondiente. La guía docente del TFG es el documento de referencia donde se detallan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Número de ECTS,
- Competencias a adquirir
- Condiciones de acceso
- Condiciones para la defensa
- Periodo de realización
- Sistema de evaluación

El Decano es el responsable de mantener actualizada la intranet con la documentación de soporte para la realización del TFG que incluye los criterios de asignación de plazas/temas, las características del trabajo y de la defensa pública, las funciones del director/tutor del TFG y de las empresas colaboradoras, si procede. (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

Trabajo de Fin de Máster (TFM)

Las características académicas del TFM se establecen en la memoria de la titulación correspondiente. La guía docente del TFM es el documento de referencia donde se detallan, entre otros, los siguientes aspectos:


- Número de ECTS,
- Competencias a adquirir
- Condiciones de acceso
- Condiciones para la defensa
- Periodo de realización
- Sistema de evaluación

El Decano es el responsable de mantener actualizada la intranet con la documentación de soporte para la realización del TFM donde se detalla:

- 1) Definición del Trabajo Fin de Máster
- 2) Procedimiento administrativo
- 3) Duración del Trabajo Fin de Máster
- 4) Preparación de la memoria del Trabajo Fin de Máster
- 5) Designación del Tribunal
- 6) Exposición pública y defensa del Trabajo Fin de Máster
- 7) Evaluación y calificación del Trabajo Fin de Máster
- 8) Expediente académico

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 D6/01. Los coordinadores de título y la Comisión de Calidad mantienen el seguimiento de los resultados académicos e incluyen el análisis de los mismos en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/03 Desarrollo de las enseñanzas	Pág.19 de 40

El seguimiento del proceso se mantiene en las diferentes reuniones de coordinación (Coordinador de título / Profesores y Decano / Coordinadores de título) y en las reuniones de la Comisión de Calidad.

Los indicadores establecidos para el control del proceso de desarrollo de las enseñanzas son:

- Tasas académicas (rendimiento, abandono, graduación)

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-D0/01).

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

La página web de IQS constituye la principal vía de acceso de los planes de estudio y las guías docentes (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Documentos de referencia recogidos en MSIGC–URL–FT–D3/01 a 03
- Normativas de IQS
- Memoria de la titulación

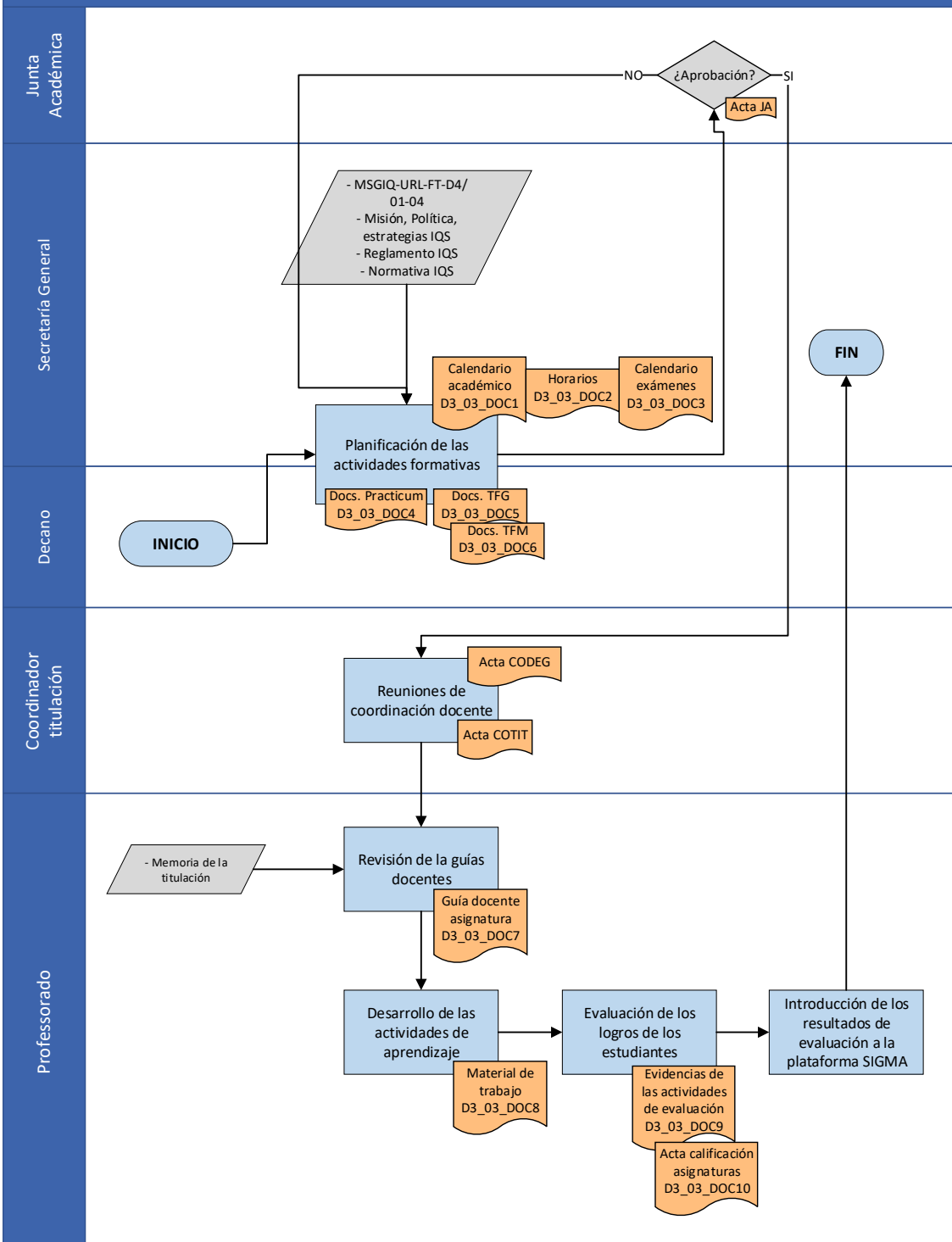
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:


- D3_03_DOC1: Calendario académico
- D3_03_DOC2: Horarios
- D3_03_DOC3: Calendario de exámenes
- D3_03_DOC4: Documentos de soporte para el Practicum
- D3_03_DOC5: Documentos de soporte para el TFG
- D3_03_DOC6: Documentos de soporte para el TFM
- D3_03_DOC7: Plan de Asignatura/Guía docente
- D3_03_DOC8: Material docente y de trabajo
- D3_03_DOC9: Evidencias de actividades de evaluación
- D3_03_DOC10: Acta calificación asignaturas
- Actas: JA, CODEGA, COTIT

8. Flujograma

(Ver página siguiente)

D3/03 Desarrollo de las enseñanzas



	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/04 Movilidad de los estudiantes	Pág.21 de 40

D3/04 Movilidad de los estudiantes

1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la movilidad de los estudiantes.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Responsable Servicio Relaciones Internacionales (RRII)
- Decano
- Secretario General
- Junta académica y permanente
- Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la URL
- Estudiantes

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados


Responsable Servicio Relaciones Internacionales (RRII)	Propietario del proceso Gestión de la movilidad Realización del Informe anual
Decano	Definición estrategias movilidad
Secretario General	Responsabilidad última del Servicio RRII
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la URL	Promover la movilidad

4. Descripción del Proceso

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).

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.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/04 Movilidad de los estudiantes	Pág.22 de 40

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.

El Responsable de RRII, de acuerdo con las estrategias establecidas por el Decano, tiene establecido 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 (estudiantes incoming) que permite realizar un seguimiento quincenal de la integración en el centro y de situaciones especiales a valorar.
- Seguimiento por videoconferencia de los estudiantes outgoing.
- Realización de encuestas al final de la estancia (incoming/outgoing) para conocer el grado de satisfacción en aspectos no académicos. Estas encuestas permiten 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.

El Responsable de Relaciones Internacionales emite un informe anual con su valoración sobre el grado de satisfacción y calidad de los programas de movilidad. Dicho informe se remite a Consejo de Centro y a la Junta Académica.

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 MSGIC-IQS-D6/01. El seguimiento del proceso de Movilidad es realizado en el informe anual por el responsable de Relaciones Internacionales (RRII). El Responsable de RRII remite este informe anual a Consejo de Centro y a la Junta Académica.

Los Coordinadores de título y la Comisión de Calidad valoran el proceso en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

El indicador establecido para el control del proceso de Movilidad de los estudiantes es:

- % 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, según el proceso MSGIQ-IQS-D0/01.

 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/04 Movilidad de los estudiantes	Pág.23 de 40

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

El Responsable de RRII elabora un informe anual que es presentado en la Junta Académica y en Consejo de Centro.

Los resultados de movilidad se incluyen en ISTs/ISCs y están públicos en la página web (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D3/01 a 03
- Documentos de referencia recogidos en MSIGC-URL-FT-D3/01 a 03
- Normativas de IQS
- Memoria de la titulación

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

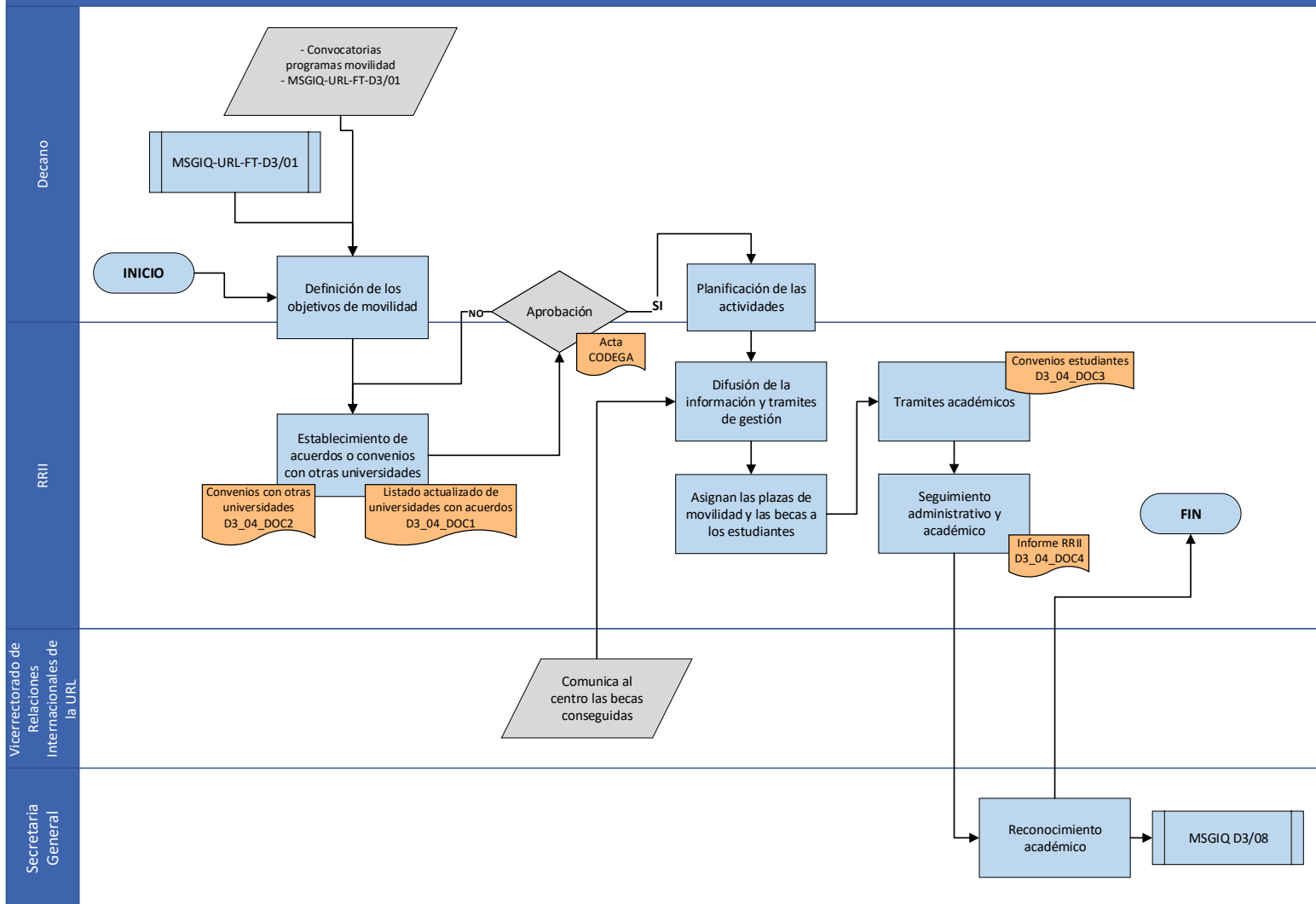
- D3_04_DOC1: Listado actualizado de universidades con acuerdos
- D3_04_DOC2: Convenios con otras universidades
- D3_04_DOC3: Convenios de los estudiantes
- D3_04_DOC4: Informe anual de RRII
- Actas: CODEGA


8. Flujograma

(Ver página siguiente)



D3/04 Movilidad de los estudiantes



 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/05 Prácticas Externas	Pág.25 de 40

D3/05 Prácticas Externas

1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular las Prácticas Externas.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Responsable Servicio de Carreras profesionales
- Decano
- Coordinador de Título
- Tutor de prácticas
- Junta Académica
- Estudiantes
- Empleadores
- Administraciones

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Responsable Servicio de Carreras profesionales (CCPP)	Propietario del proceso Gestión y tramitación de los convenios de colaboración con empresas o instituciones. Realización del informe anual.
Decano	Definición de estrategias de prácticas Establece los requisitos mínimos de las Prácticas.
Tutor académico de prácticas	Seguimiento y evaluación de los alumnos.
Empleadores	Selección de los estudiantes. Seguimiento y evaluación del estudiante.


4. Descripción del Proceso

Todos los estudios de Grado 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 aprobados). El Responsable del Servicio de Carreras profesionales gestiona estas prácticas.

El Coordinador del título, de mutuo acuerdo con el Decano y el Responsable de CCPP, designa la persona que actuará como tutor durante el período de prácticas.

El Responsable de CCPP, de acuerdo con las estrategias establecidas por el Decano, garantiza la calidad en las prácticas externas, 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.

 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/05 Prácticas Externas	Pág.26 de 40

- 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 de CCPP 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 de CCPP 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.
- 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 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.


	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/05 Prácticas Externas	Pág.27 de 40

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.

El Responsable de CCPP 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 complimentan 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.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/05 Prácticas Externas	Pág.28 de 40

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 MSGIC-IQS-D6/01. El seguimiento del proceso de Prácticas Externas es realizado en el informe anual de Carreras Profesionales (CCPP). El Responsable de CCPP remite este informe anual a Consejo de Centro y a la Junta Académica.

Los Coordinadores de título y la Comisión de Calidad valoran el proceso en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

El indicador establecido para el control del proceso de Prácticas Externas es:

- % Estudiantes que han completado satisfactoriamente las prácticas externas.

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 el responsable de CCPP, según el proceso MSGIQ-IQS-D0/01.

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

El Responsable de CCPP elabora un informe anual que es presentado en la Junta Académica y en Consejo de Centro.

Los resultados de prácticas externas se incluyen en ISTs/ISCs y están públicos en la página web (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D3/01 a 03
- Documentos de referencia recogidos en MSIGC-URL-FT-D3/01 a 03
- Normativas de IQS
- Memoria de la titulación

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

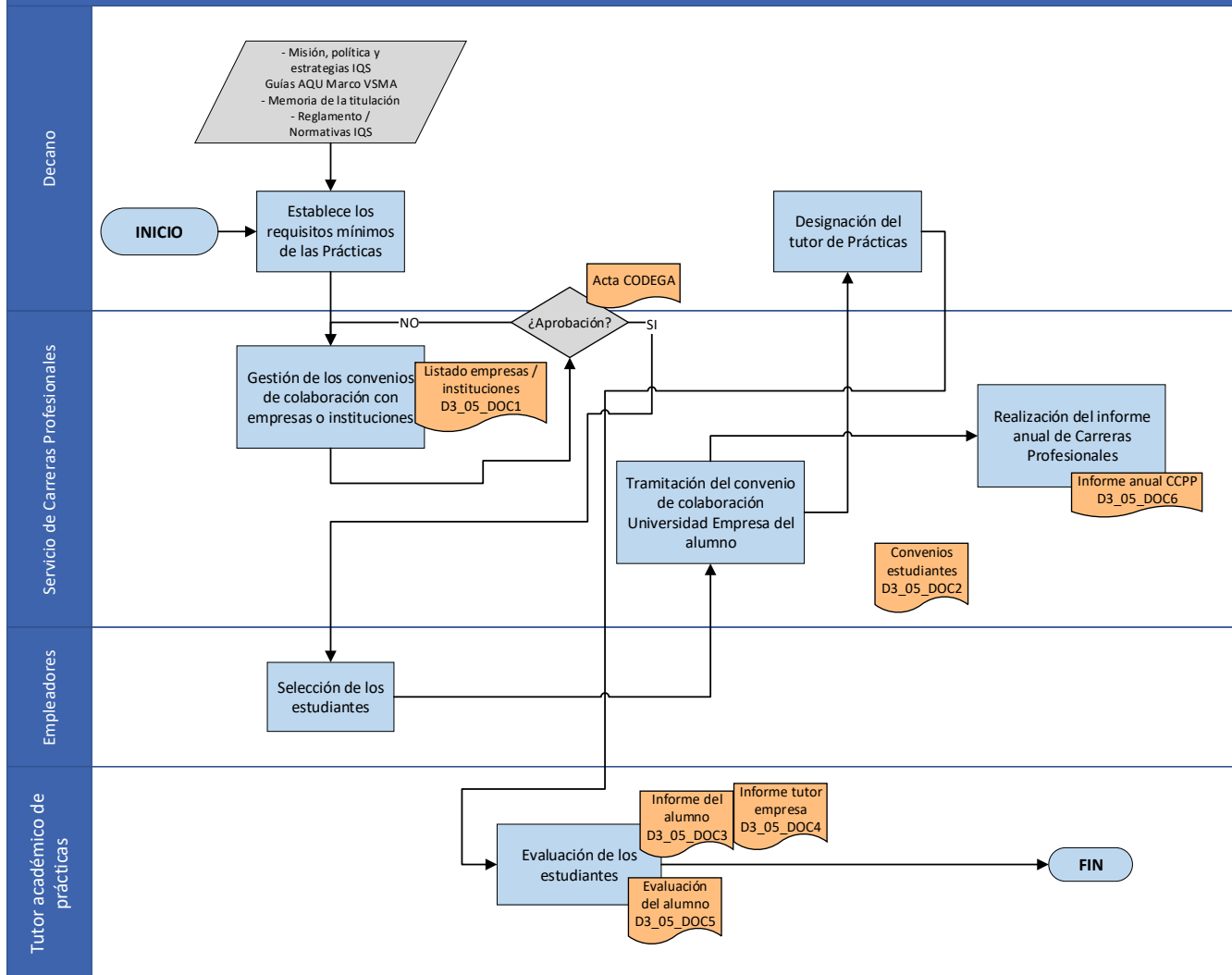
- D3_05_DOC1: Listado de empresas/instituciones
- D3_05_DOC2: Convenios de prácticas de los alumnos
- D3_05_DOC3: Informe de evaluación del alumno
- D3_05_DOC4: Informe del tutor de la Empresa
- D3_05_DOC5: Evaluación del alumno
- D3_05_DOC6: Informe Anual CCPP
- Actas: CODEGA


8. Flujograma

(Ver página siguiente)



D3/05 Prácticas Externas



 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Pág.30 de 40

D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de los estudiantes.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Decano
- Profesores y tutores
- Coordinadores de curso y título
- Secretaría de Decanatos
- Secretaría General
- Síndic de Greuges URL
- Estudiantes

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados


Decano	Propietario del proceso Estudio de las reclamaciones y sugerencias.
Profesores, Tutor de curso, Coordinador de la titulación	Gestión en primera instancia de las reclamaciones y sugerencias.
Comisión Permanente de la Junta Académica	Gestión de reclamaciones y sugerencias.
Sindicatura de Greuges	Gestión de reclamaciones y sugerencias.

4. Descripción del Proceso

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 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- 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>).

Las reclamaciones/sugerencias se resuelven en su mayoría a nivel de Centro. En primera instancia, el estudiante dirige su notificación al profesor de la asignatura, al tutor personal, al

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Pág.31 de 40

coordinador de curso o al coordinador de título, quienes lo atenderán de forma personalizada y trasladarán la incidencia/sugerencia a la reunión de coordinación que corresponda. Si se considera que se trata de una cuestión de ámbito superior, se eleva la sugerencia/reclamación al Decano.

El Decano, si procede, estudiará la situación y la resolverá a la luz de las Normativas Académicas y de Régimen Disciplinario. Posteriormente la gestionará en el órgano académico que corresponda (Junta Académica o Comisión Permanente de la Junta Académica).

Por otra parte, los estudiantes pueden presentar, sobre todo las sugerencias de mejora, a través de las reuniones de delegados, así como en el informe que elaboran para la Junta Académica (de la que también son miembros).

En cualquier caso, el estudiante siempre recibirá una respuesta a través del mismo medio en que la haya expuesto (oral, correo electrónico, carta, respuesta a solicitud).

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 MSGIC-IQS-D6/01. El seguimiento del proceso de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias es realizado por los Coordinadores de título y la Comisión de Calidad valoran el proceso en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

El indicador establecido para el control del proceso de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias es:


- Número de quejas y/o reclamaciones que se gestionan vía CPJA

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente (informe Bienal) por el Comité de Calidad de IQS según el proceso MSGIQ-IQS-D0/01.

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

El Secretario General presenta en la Junta Académica el resumen de los acuerdos adoptados en la CPJA.

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

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Pág.32 de 40

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D3/ 04
- Documentos de referencia recogidos en MSIGC–URL-FT-D3/ 04
- Normativas de IQS

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

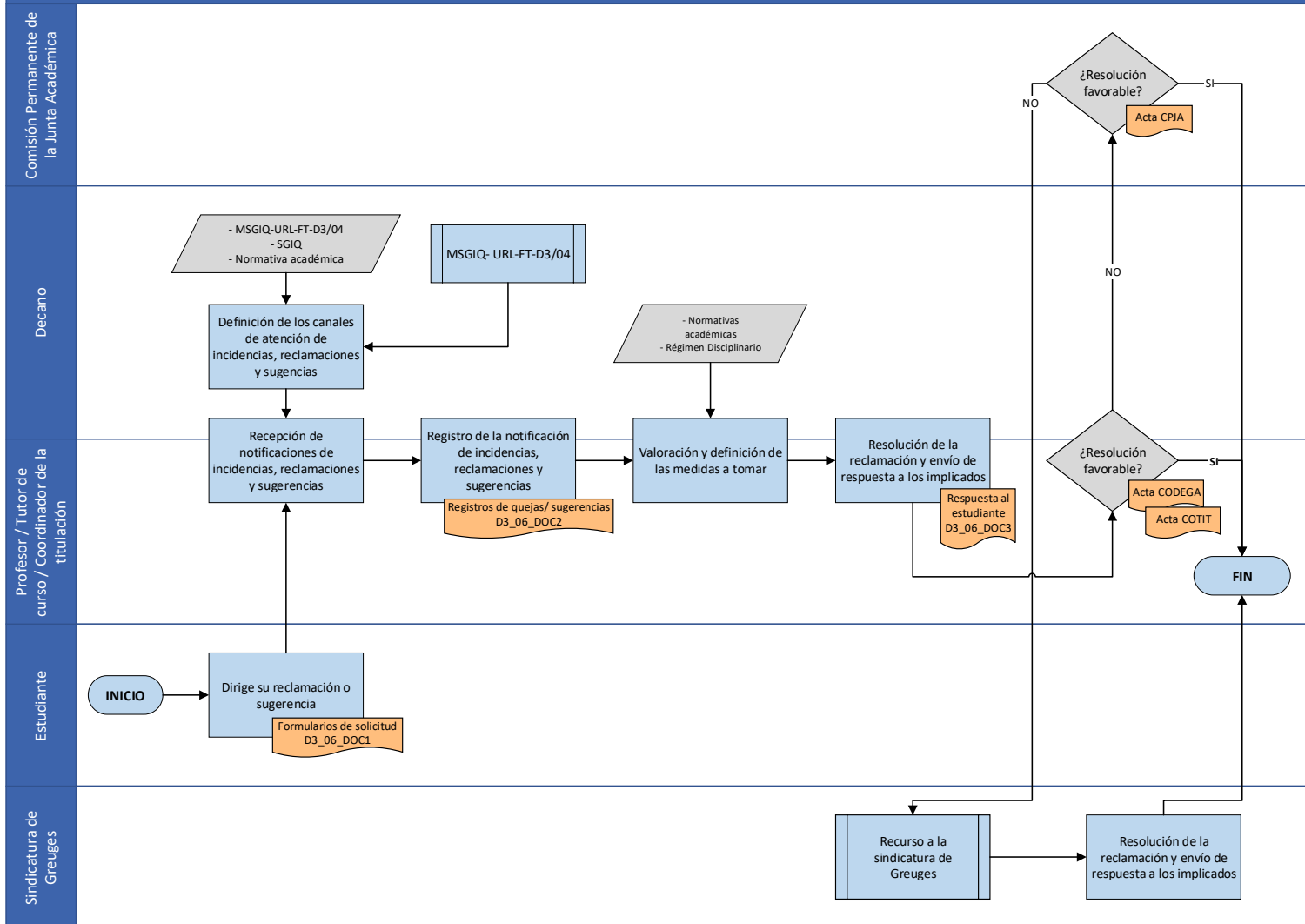
- D3_06_DOC1: Formularios de solicitud
- D3_06_DOC2: Registros de quejas y/o sugerencias
- D3_06_DOC3: Respuesta al estudiante
- Actas: CPJA, CODEGA, COTIT.


8. Flujograma

(Ver página siguiente)



D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias



 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiante	Pág.34 de 40

D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiante

1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la elaboración y gestión de normativas que afectan al estudiante.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Decano
- Secretario General
- Consejo de Centro
- Junta Académica
- Comisión Permanente de la Junta Académica
- Reuniones de Coordinación
- Comisión de Calidad
- Estudiantes


3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Secretario General	Propietario del proceso Gestión de las normativas que afectan al estudiante.
Consejo de Centro	Revisión cambios en normativas
Junta Académica	Aprobación cambios en normativas académicas
Comisión Permanente de la Junta Académica	Aplicación de las normativas
Decano	Gestión de las normativas que afectan al estudiante.
Coordinadores de titulación	Identificación necesidades cambios normativas
Comisión de Calidad	Identificación necesidades cambios normativas

4. Descripción del Proceso

Las normativas vigentes que regulan el desarrollo de los programas formativos están disponibles en Intranet. El Secretario General es el responsable de mantener la información actualizada, así como de la correcta gestión de las mismas.

Los diferentes grupos de coordinación docente, la comisión de calidad y los órganos de gestión y gobierno pueden identificar la necesidad de introducir alguna modificación en estas normativas. Para ello, se presenta la solicitud en la Junta Académica y la decisión adoptada queda registrada en las actas correspondientes. Para modificaciones que suponen cambios sustanciales de las Normativas, se debaten previamente en Consejo de Centro y quedan registradas en el acta de la sesión.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiante	Pág.35 de 40

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 **Comisión Permanente de las Junta Académica** el órgano responsable de la aprobación de las solicitudes realizadas por los estudiantes.

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 las Normativas Académicas y de Régimen Disciplinario.

5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

El seguimiento del proceso de gestión de normativas que afectan al estudiante es realizado anualmente por el Secretario General. Este seguimiento queda registrado en los Informes de Seguimiento de las Titulaciones (IST) y en el Informe de Seguimiento de Centro (ISC).

El indicador establecido para el control del proceso de Gestión de normativas que afectan al estudiante es:


- Grado de satisfacción de los estudiantes

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).

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

El Secretario General presenta en la Junta Académica el resumen de los acuerdos adoptados en la CPJA.

La Intranet constituye la principal vía de acceso a la información relacionada con los diferentes servicios (ver MSGIQ-IQS-D7).

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiante	Pág.36 de 40

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Requisitos legales y reglamentarios aplicables

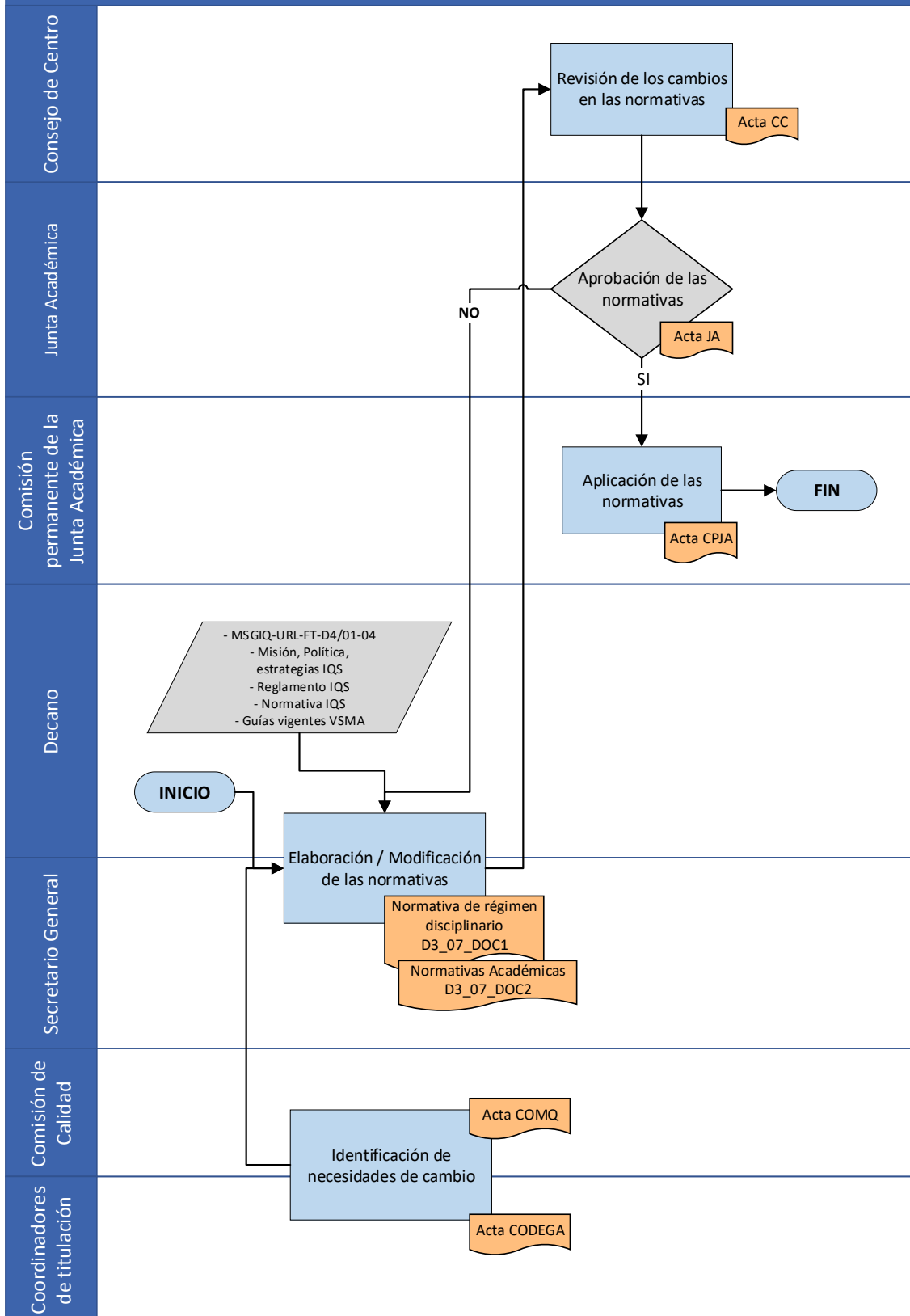
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:


- D3_07_DOC1: Normativa de Régimen disciplinario
- D3_07_DOC2: Normativas Académicas
- Actas: JA, CPJA, CC, COMQ, CODEGA

8. Flujograma

(Ver página siguiente)

D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiante



 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Pág.38 de 40

D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos

1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la gestión de expedientes y tramitación de títulos.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Decano
- Secretario General
- Secretaría General URL
- Estudiantes
- Egresados
- Administraciones

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados


Secretario General	Propietario del proceso Gestión de expedientes y tramitación de títulos.
Secretaría General URL	Tramitación títulos

4. Descripción del Proceso

El Secretario General es el responsable de la gestión de expedientes y tramitación de títulos. La aplicación de gestión académica (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 y administrativos, antes de proceder a la concesión del título.

Este proceso se realiza íntegramente a través de Secretaria General y responde a las siguientes etapas:

- Solicitud del título por parte del alumno (a través del formulario correspondiente) y pago de las tasas.
- Preparación, por parte de Secretaria General, de los certificados de título y otra documentación necesaria; y tramitación de los títulos en la aplicación SIGMA.
- Envío de la documentación al Rectorado de la Universidad.
- Recepción de los títulos en la Secretaría General y entrega a los egresados.
- Archivo de la copia de los títulos.

	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	MSGIQ-IQS-D3 Versión 04
	D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Pág.39 de 40

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. El seguimiento del proceso de Gestión de expedientes y tramitación de títulos es realizado anualmente por el Secretario General. Esta información, si procede, se incluye en los Informes de Seguimiento de las Titulaciones (IST) y en el informe de seguimiento de Centro (ISC).

El indicador establecido para el control del proceso es:

- Número de egresados
- Cumplimiento planificación prevista

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente (informe Bienal) por el Comité de Calidad de IQS, según el proceso MSGIQ-IQS-D0/01.

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

El Secretario General informa del número de egresados de cada titulación en todos los órganos de gestión y gobierno. Esta información, recogida en ISTs/ISCs y Memoria anual está publicada en la página web según el proceso MSGIQ-IQS-D7/01.

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Normativas de IQS

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

- D3_08_DOC1: Solicitudes de títulos
- D3_08_DOC2: Títulos

8. Flujograma

(Ver página siguiente)



D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos

