

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) Definición del perfil de ingreso, 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, convalidaciones, 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

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.1 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

3.3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Decanos IQS	Propietario del proceso
Consejo de Centro	Definir perfil ingreso y orientación al estudiante
Secretario General Académico	Acceso y admisión. Gestión de la aplicación de las normativas que afectan al estudiante. Gestión de expedientes y tramitación de títulos
Junta académica y permanente	Aprobación decisiones académicas
Decanos y responsables de títulos	Participar en la definición del perfil ingreso
Comisión de admisión específica para cada titulación	Tomar decisiones estratégicas sobre el Plan de Comunicación
Tutor de primer curso	Acogida estudiantes
Tutor de primer curso, Tutor personal	Tutorías
Responsable Servicio de Relaciones Internacionales	Acogida-orientación para estudiantes extranjeros y asesoría para intercambios con universidades extranjeras
Servicio de Carreras Profesionales	Prácticas en empresas Prácticum
Responsable Servicio TICs	Gestión informática de la web y de intranet
Profesores	Desarrollo de las enseñanzas Orientación específica relacionada con la realización de trabajos de TFG, Tesinas y tesis
Director de Comunicación	Informar a los posibles estudiantes sobre el perfil de ingreso 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) Definición del perfil de ingreso, 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 General de acuerdo con los Decanos, el Secretario General Académico, el Director de Comunicación y, si procede, el Coordinador o responsables de las titulaciones revisan el perfil de ingreso de los estudiantes correspondiente a cada titulación, a la luz de las políticas y estrategias vigentes, así como del marco social y profesional. La realización de dichas revisiones las comunican oportunamente los Decanos en Junta Académica.

El Director de Comunicación y el Secretario General Académico son los principales responsables de informar a los posibles estudiantes sobre el perfil de ingreso correspondiente a cada titulación, utilizando para ello la web y documentación en soporte papel elaborada para tal fin.

El Secretario General Académico es el responsable de aprobar los procedimientos de selección, admisión y matriculación específicos para cada titulación (codificados IQS-SECRETARIA-xxxx). Dichos procedimientos constan de las siguientes etapas:

1. Descripción de los perfiles de ingreso y criterios de admisión, que se publican en la web IQS
2. Sistemas de información para la matriculación
3. Tramitación de la solicitud por parte del candidato y realización del test de admisión para los grados
4. Decisión sobre la admisión por parte de la comisión de admisiones propia de cada titulación
5. Formalización de la matriculación
6. Acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.3 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

La página web IQS y la comunicación directa con la Secretaría General Académica (en las propias dependencias del Centro, por teléfono o mail) proporcionan las vías de comunicación de los procedimientos de selección, admisión y matriculación más utilizadas por los interesados.

Las pruebas de acceso se realizan con la intervención de un equipo de personas del IQS, especialmente de la Secretaría Académica, y de un gabinete de psicólogos, en el caso de las pruebas de acceso a grados. La evaluación de las pruebas se realiza en las diferentes comisiones de admisión, que tienen la siguiente composición:

- Comisión de Admisiones a Primer Curso de Grado, está formada por el Director General y Secretario General Académico.
- Comisión de Admisión a Master, está formada por el Decano, el Secretario General Académico y el Responsable/coordinador del Master.

Los solicitantes que superan las pruebas de admisión podrán proceder a la matriculación y aparecen en los listados correspondientes.

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

b) Orientación al estudiante:

El Director General y Decanos establecen las acciones de orientación al estudiante, de acuerdo con las políticas y la tradición pedagógica del 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 Académica, los estudiantes de nuevo ingreso cuentan con el apoyo y asistencia del Tutor de primer curso o del Responsable de la titulación (Decano o responsables de Màster, que están disponibles para entrevistarse con ellos y facilitarles la información y soporte que requieran.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.4 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

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 residencias y alojamiento, auxiliándoles en su búsqueda, y les proporciona información relevante sobre la cultura local.

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. Destacamos la existencia del programa ATENES (Atención a los estudiantes con necesidades específicas) que tiene lugar en el marco de la Universitat Ramon Llull. Se entienden las necesidades específicas a partir del concepto de diversidad con lo cual se recoge todo lo que es específico del individuo: discapacidad, necesidad personal (como inmigración, género o situaciones de gestión emocional entre otras) y académica.

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 del 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 del 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 SIGM@, 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 *Blackboard*). 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 una reunión en la que están presentes el Director del Centro, el Decano y el Tutor de primer curso en la que se les explican las principales directrices de la Escuela Técnica o de la Facultat d'Economia, en particular la Misión y se les ofrecen consejos prácticos para su integración en el centro.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.5 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

Los estudiantes del 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 (ver IQS-DEGANAT-P-0001 y 0002).

El tutor es un profesor del IQS que ha sido designado 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 del IQS y de la Universidad Ramon Llull. Debido a las características especiales del módulo fundamental de la carrera, estas tutorías son realizadas por el Asesor de Estudios correspondiente.

Los estudiantes de primer curso de grado cuentan con el apoyo y asistencia del Asesor de Estudios que está disponible para facilitar la información y soporte que éstos requieran, y realiza un mínimo de dos entrevistas con cada alumno.

- Prácticas en Empresa:

El Servicio de Carreras Profesionales / Executive Programs es el encargado de la búsqueda y asesoramiento para la realización de las prácticas. En el IQS se organizan prácticas en el mundo de la empresa. Estas prácticas son especialmente interesantes para el estudiante porque:

- Supone su primer contacto con el mundo laboral
- Le orienta en función de sus intereses profesionales
- Ofrece la oportunidad real de poner en práctica los conocimientos teóricos y las competencias adquiridas
- Representa una selección para acceder a un puesto de trabajo
- Confiere un carácter diferencial al *currículum vitae* de los estudiantes.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.6 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

- Asesoría para intercambios con universidades extranjeras.

Los estudiantes que lo deseen podrán realizar intercambios en universidades extranjeras de reconocido prestigio con las que el IQS tenga convenio de intercambio. Para ello, se ha dispuesto un sistema de apoyo y orientación a los estudiantes que lo deseen, realizando presentaciones en las que se les indica a los estudiantes las diversas opciones posibles. A continuación los estudiantes expresan las opciones elegidas por orden de prioridad. Éstas son estudiadas por el Decano y el Coordinador 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). Los conflictos de prioridad se resuelven en consideración al expediente del alumno. A continuación, todos los alumnos que han presentado su solicitud tienen una entrevista con el Decano y el Coordinador de Relaciones Internacionales donde se informa y justifica el destino otorgado y se orienta a los alumnos sobre todas las gestiones que tendrán que hacer así como de los plazos correspondientes. El servicio de Relaciones Internacionales comunica a las universidades elegidas los alumnos asignados, solicita la admisión de los mismos y les asesora en el envío de solicitudes, obtención de visados, etc. También canaliza la documentación que debe enviarse a las universidades de intercambio.

El Coordinador de Relaciones Internacionales mantiene un listado actualizado con las universidades con las que el IQS tiene acuerdos de intercambio.

- Orientación específica para la realización de TFG, Tesinas y tesis.

La orientación específica relacionada con la realización de trabajos de TFG, Tesinas 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 realizar el trabajo recibe asistencia y orientación específica por parte del profesor de la asignatura correspondiente y del profesor que le dirigirá el trabajo. El director del trabajo realiza una labor de asistencia y orientación mediante reuniones frecuentes con el alumno, transmitiéndole su experiencia.

- 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, realiza dos actividades para la colocación de sus graduados: la organización del Foro Empleo IQS y la gestión personalizada del CV de los alumnos.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.7 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

En el Foro de Empleo participan empresas de distintos sectores. Las empresas participantes disponen de media hora para presentar la compañía y describir los perfiles que buscan. Cada una de ellas dispone de un stand para explicar, de forma personalizada, a los candidatos interesados, las oportunidades profesionales que cada empresa ofrece. Los alumnos del último curso 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 gestiona el CV de alumnos recién titulados para su incorporación en el mercado laboral. Los alumnos que están en el último curso se dan de alta en la bolsa de trabajo, se les explican las condiciones del servicio de colocación y firman un compromiso de permanencia en la bolsa, que darán de baja en el momento de la colocación. A partir de este momento, 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 alumnos.

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.

A continuación se enumeran las posibles actividades formativas a realizar:

- Sesiones de exposición de conceptos y procedimientos
- Sesiones de resolución de ejercicios, problemas y casos
- Seminarios
- Tutorías
- Trabajo práctico / laboratorio
- Presentaciones

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.8 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

- 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.
- Actividades de evaluación (exámenes, controles de seguimiento...)
- Sesiones de evaluación de objetivos y competencias

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
- 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 dicho 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 sigm@, firmar las actas 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.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.9 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

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. El procedimiento IQS-DEGANAT-P-0006 recoge la sistemática establecida, que consta de las siguientes etapas:

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

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.

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 las distintas facultades.

La sistemática en que se 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-D3/01-04.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.10 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

El IQS, a través del Decanato y del Departamento de Relaciones Internacionales, tiene establecidos los siguientes mecanismos a fin de garantizar la calidad en los programas de intercambio:

- Visitas periódicas por parte del Decano y del coordinador del Programa de Intercambio a las universidades con las que se mantienen los programas con el fin de visitar a los estudiantes del IQS así como reunirse con los Decanos y responsables de programas de relaciones internacionales de dichas universidades para evaluar, impulsar y mejorar los programas de intercambio en curso. En este mismo sentido cabe mencionar las visitas a nuestra institución por parte de responsables de dichos programas de otras universidades extranjeras.
- La figura del estudiante local, que hace de mentor de forma individualizada de cada estudiante extranjero proporcionando un apoyo para su integración. En este sentido y para facilitar una mejor integración de los mismos se realizan diversas actividades extra-académicas dirigidas a los estudiantes extranjeros lo que permite tener una más estrecha relación con los estudiantes extranjeros que a su vez refuerza la comunicación con la institución receptora.

Finalmente, los estudiantes extranjeros realizan una encuesta donde valoran su estancia en la ETS-IQS. Además, el Departamento 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 la Dirección que analizará la información y propondrá si lo considera oportuno acciones de mejora que serán dirigidas a la Junta Académica de la ETS-IQS para su estudio y aprobación.

Prácticas externas

Algunos planes de estudios contemplan que los estudiantes realicen prácticas externas. El Responsable de Carreras Profesionales del IQS es responsable de la gestión de estas prácticas.

El Director y el Decano designan el equipo de personas involucrados en las prácticas externas. En cada caso, un profesor se hará responsable del proceso de selección, asignación, seguimiento y evaluación de los resultados de las prácticas.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.11 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

El Decano 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 ubicará a los alumnos, disponibilidad de acoger al alumno en los periodos previstos en el plan de estudios.
- La 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 Servicio de Carreras Profesionales del IQS) es responsable de buscar opciones y establecer 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
- se ha realizado la asignación de tutores, tanto del centro como de la empresa
- se ha formalizado el acuerdo entre las empresa, el centro formativo y el alumno para realizar un proyecto adecuado a su formación
- se incluye la firma por parte de las tres partes implicadas (empresa, centro y alumno) del 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.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.12 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

El profesor responsable 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 contemple la calidad del trabajo del alumno, su integración en la empresa, así como su actitud.

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

- Descripción de la empresa (sector, actividad, áreas funcionales, organigrama, etc.)
- Objetivos del Practicum
- Descripción del Departamento donde ha desarrollado su trabajo (estructura, funciones, organigrama, etc.)
- Descripción de su puesto de trabajo
- Descripción del trabajo desarrollado, donde debe especificar, entre otros aspectos el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, los resultados obtenidos, las herramientas utilizadas, etc.
- Valoración de diferentes aspectos como: la adecuación de sus estudios al puesto asignado, carencias encontradas, necesidad de ampliar su formación, la relación con sus superiores y compañeros, la 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:

- Los conocimientos técnicos que le capacitan profesionalmente
- La capacidad de asimilar y seguir las instrucciones que recibe, tanto verbales como escritas
- Las 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, etc. todas ellas realizadas desde el punto de vista de calidad.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.13 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

- Las habilidades sociales: trabajos en equipo multidisciplinares. Responsabilidad. Iniciativa. Flexibilidad. Puntualidad. Actitud y respuesta frente al cambio. Resolución de problemas. Comportamiento ético, etc.
- - Conclusiones

La información académica se complementa con la información obtenida a partir de las encuestas sobre el grado de satisfacción de los alumnos con el Practicum, que se realiza de forma análoga a la que habitualmente cumplimentan al finalizar cada asignatura.

Los resultados de los informes elaborados por las empresas y de las encuestas sobre el grado de satisfacción con el Practicum son estudiados por la persona responsable del Departamento de Carreras Profesionales del IQS que realiza un informe anual donde analiza el grado de satisfacción de las empresas con los estudiantes que han realizado las prácticas y viceversa e identifica las oportunidades de mejora.

El informe anual contempla los siguientes aspectos:

- La descripción del número de alumnos que han realizado el Practicum, número y tipo de empresas implicadas, descripción de los tareas asignadas en relación a los objetivos establecidos
- El resumen de las valoraciones recibidas por parte de la empresa
- El resumen de las valoraciones recibidas por parte de las encuestas sobre el grado de satisfacción con el Practicum que cumplimentan los alumnos
- El 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.
- Las conclusiones, que incluyen las oportunidades de mejora identificadas.

Enviaré dicho informe a la Unidad de Gestión de Calidad (con copia al Director y al Decano) para que se integre la información con la del resto de indicadores establecidos y se valore si los resultados de aprendizaje son coherentes con las competencias del plan de estudios. Además, el informe se incluye en las reuniones de revisión por la Dirección. Las posibles acciones a nivel académico que se deriven, entre las que puede contemplarse la revisión y mejora del plan de estudios, serán dirigidas a las Junta Académicas del IQS para su estudio y aprobación.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.14 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

En aquellos casos en que el alumno haya realizado el Practicum mediante un Programa de movilidad internacional, el Servicio de carreras Profesionales del IQS enviará un informe equivalente al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la URL.

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 al Síndico de Agravios 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 al Síndico de Agravios de la URL se recoge en el procedimiento MSGIQ- URL-FT-D3/05. El sistema de recogida de incidencias, reclamaciones y sugerencias está presente en los diferentes centros y también en la sede central de la URL.

En primer término, estas reclamaciones/sugerencias se resuelven en su mayoría a nivel del Centro correspondiente:

Cualquier estudiante que desee formular sugerencias u observaciones que pudieran suponer una queja o una reclamación, deberá dirigirla a Decanato.

La plantilla prevista para documentar la gestión de dicha notificación se recoge en el procedimiento IQS-CALIDAD-P-0001 y además de la exposición del tema indicando la fecha y la persona que la ha realizado, incluye la valoración realizada, las medidas a tomar (si proceden) y el seguimiento realizado para comprobar que se han aplicado las medidas.

Ocasionalmente, esta notificación puede dirigirse al Tutor de curso, quien atenderá al estudiante de forma personalizada y comunicará de dichas incidencias/sugerencias en las reuniones periódicas de la comisión de calidad de cada centro.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.15 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

Finalmente, si el estudiante considera insatisfactoria la resolución de su alegación, podrá acudir a la figura independiente del Síndico de agravios de la Universidad Ramon Llull, cuyas atribuciones están descritas en el artículo 20 bis de los Estatutos de la Universidad Ramon Llull publicados en el BOE núm. 291 de 3 de Diciembre de 2004.

Cualquier persona que lo considere oportuno, y en especial el profesorado, el PAS y el personal de la unidad de calidad, pueden utilizar la plantilla del procedimiento IQS-CALIDAD-P-0001 para exponer una incidencia, reclamación o sugerencia, haciéndola llegar al Decano para que proceda a gestionar la notificación.

f) Gestión de la aplicación de las normativas que afectan al estudiante: matrícula, convalidaciones, exámenes

La gestión de la aplicación de las normativas que afectan al estudiante se realiza mediante la intervención de la Secretaría Académica 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:

- Convalidaciones
- Admisión por convalidaciones
- Admisión a 2º ciclo de alumnos procedentes de otros centros
- Alumnos que han agotado convocatorias de examen
- Alumnos que solicitan acogerse a la normativa de alumnos con una única asignatura pendiente para aprobar la carrera
- Adaptaciones de plan de estudios para alumnos de planes ya extinguidos
- Aprobación de los *Learning Agreement* del Programa ERASMUS

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.16 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

g) Gestión de expedientes y tramitación de títulos

El Secretario General Académico es el responsable de la gestión de expedientes y tramitación de títulos. La aplicación sigm@ 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 Académico 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
Perfil de ingreso Acceso y admisión	Director-Decano Secretario General Académico	Anual	Perfil en web y folletos
Acogida y orientación estudiantes	Tutor de curso Tutor personal Director Executive Programs RRI Decano	Anual	Informe del Decano
Desarrollo de las enseñanzas	Profesores Decano	Continuado Anual	Informes parciales y actas Informe anual del Decano
Movilidad Prácticas externas	Responsable RRI Director Executive Programs Decano	Continuado Continuado Anual	Continuado Continuado Anual
Gestión Incidencias, reclamaciones y sugerencias	Tutor Decano	Según plazos establecidos	Según plazos establecidos
Gestión de la aplicación de las normativas que afectan al estudiante	Secretario General Académico	Anual	Anual
Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Secretario General Académico	Continuado	Continuado

Cabe destacar que los Mecanismos de Coordinación Docente establecidos para realizar el seguimiento de la planificación establecida y del resultado de las mismas, se basan en:

1) Reuniones Decano - Profesores responsables módulo/materia (Periodicidad mínima: anual)

- Análisis de la coherencia de las competencias asignadas a cada materia con las del título
- Revisión de contenidos
- Revisión de actividades: tipo, créditos ECTS, organización temporal
- Revisión de los sistemas de evaluación: tipo, influencia en la calificación y en la evaluación de competencias

2) Reuniones Decano – Profesores de cada curso (Periodicidad mínima: anual)

- Revisión actividades: tipo, créditos ECTS, organización temporal
- Seguimiento resultados calificación
- Seguimiento resultados competencias

3) Reuniones Profesor responsable de una determinada competencia – profesores implicados (Periodicidad mínima: anual)

- Revisión actividades: tipo, créditos ECTS, organización temporal
- Revisión de los sistemas de evaluación: tipo, influencia en la calificación y en la evaluación de competencias
- Seguimiento resultados competencias

4) Reuniones de Departamento: Jefe de Departamento/ profesores del departamento. (periodicidad: mensual)

- Información y seguimiento de actividades de investigación, actividades docentes y actividades de gestión y servicios por parte de todos los miembros del departamento.

IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.18 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

Los indicadores establecidos para el control de los procesos o subprocesos de esta directriz son los siguientes:

ACCESO Y MATRÍCULA	Número de plazas ofrecidas de nuevo ingreso, Ratio demanda de plazas/oferta (global y en primera opción), % Estudiantes de nuevo ingreso Grado: Nota de corte de la titulación, % Matriculados por intervalos de nota de acceso Master: % Titulaciones previas con las cuales se accede
CARACTERÍSTICAS DE LOS ALUMNOS	Grado: % Estudiantes de nuevo ingreso según el nivel máximo de estudios de los padres % Estudiantes según CCAA de procedencia, % Estudiantes según comarca de procedencia Master: % Estudiantes según país de procedencia
PROFESORADO	% Horas de docencia impartida por doctores % Porcentaje de docencia impartida por profesores: (% créditos realizados por categoría docente.): catedráticos, titulares y agregados, otros (ayudantes, colaboradores, asociados...)
MÉTODOLOGÍAS DOCENTES	% Horas por tipología de Asignatura.
SATISFACCIÓN	Satisfacción de los estudiantes con el programa formativo Satisfacción de los titulados con la formación recibida Satisfacción del profesorado con el programa formativo Tasa de intención de repetir estudios (EIL)
RENDIMIENTO ACADÉMICO	- Tasas de rendimiento, abandono, de graduación y eficiencia en el tiempo previsto - Duración media de los estudios por cohorte
ESPACIOS	Utilización aulario. Laboratorios, bibliotecas y otros recursos materiales de apoyo al aprendizaje
CAMPUS VIRTUAL	Utilización del campus virtual (volumen compartido, número de accesos, volumen de descargas)
EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES	Métodos de evaluación utilizados (exámenes, trabajos...)
PRÁCTICAS EXTERNAS Y MOVILIDAD	% Estudiantes que han completado satisfactoriamente las prácticas externas % Estudiantes propios que participan en programas de movilidad
ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN	Para la profesión Para la inserción laboral
INSERCIÓN LABORAL	- Tasa de ocupación (EIL) - Tasa de adecuación en el trabajo a los estudios (EIL)

3.6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

La Tabla que se presenta a continuación señala los elementos fundamentales de la sistemática establecida para la difusión de la información, indicando para cada subproceso las actividades y la información que generan, el responsable de difusión de la información y los destinatarios a los que se dirige.

Las vías de comunicación las establece el responsable de difusión, habitualmente a través de medios vinculados a las TICs (web, mail, intranet, etc). La periodicidad la establece según el proceso, pero como mínimo es anual.

Actividad	Información	Responsable difusión	Destinatario
Perfil de ingreso Acceso y admisión	Perfil en web y folletos Procedimientos matriculación	Decano Secretario General Académico	Estudiantes Estudiantes
Acogida y orientación estudiantes	Procedimientos tutorías y asignaciones realizadas Informe del Decano	Decano	Estudiantes y tutores Junta Académica Comisión Calidad
Desarrollo de las enseñanzas	Informes parciales y actas Informe anual del Decano	Profesores Decano	Decano Junta Académica Comisión Calidad
Movilidad Prácticas externas	Informe Responsable RRI Informe Director Ex. Programs Informe Decano	Responsable RRI Director Executive Programs Decano	Decano Decano Junta Académica Comisión Calidad Anual
Gestión Incidencias, reclamaciones y sugerencias	Según plazos establecidos	Tutor Decano	Según plazos establecidos
Gestión de la aplicación de las normativas que afectan al estudiante	Anual	Secretario General Académico	Anual
Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Continuado	Secretario General Académico	Continuado

3.7 Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

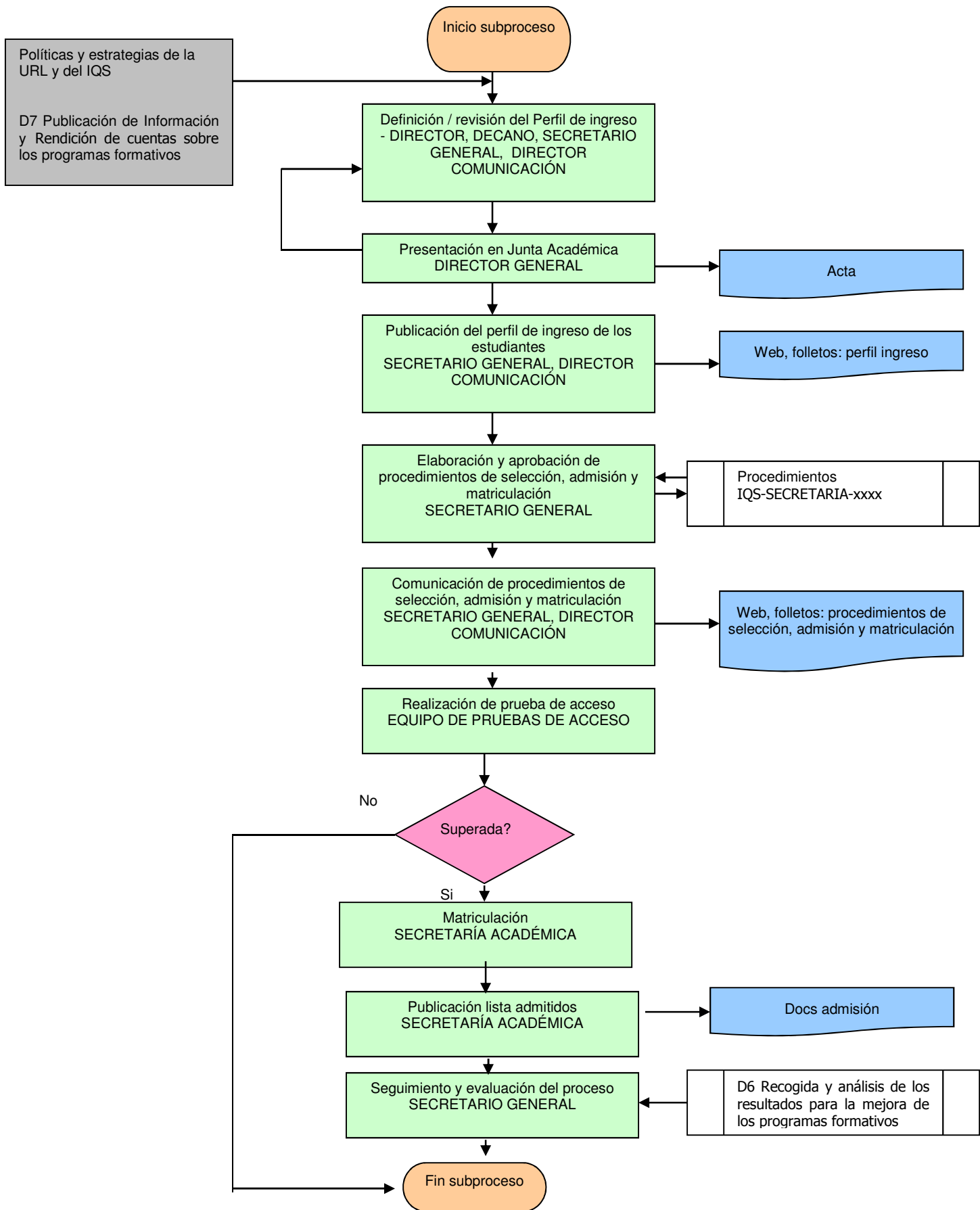
- Ley Orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 1/2003, de 19 de febrero, de Universidades de Cataluña.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley de protección de datos
- Estatutos de la URL.
- Estándares y directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA-ANECA).
- Estándares de acreditación de las titulaciones (AQU).
- Real decreto 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- RD 777/1998 de 30 de abril y orden del 4 de julio de 2005, ECI/2527/2005.
- Misión IQS, Políticas y estrategias de la URL y de la ETS-IQS
- Normativas de la URL.
- Reglamento del IQS (actualmente en revisión).
- Normativas del IQS (disponibles en <https://intranet.igs.url.edu/normatives.asp>).
- MSIGC – URL- FT – D3/01 a D3/05

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

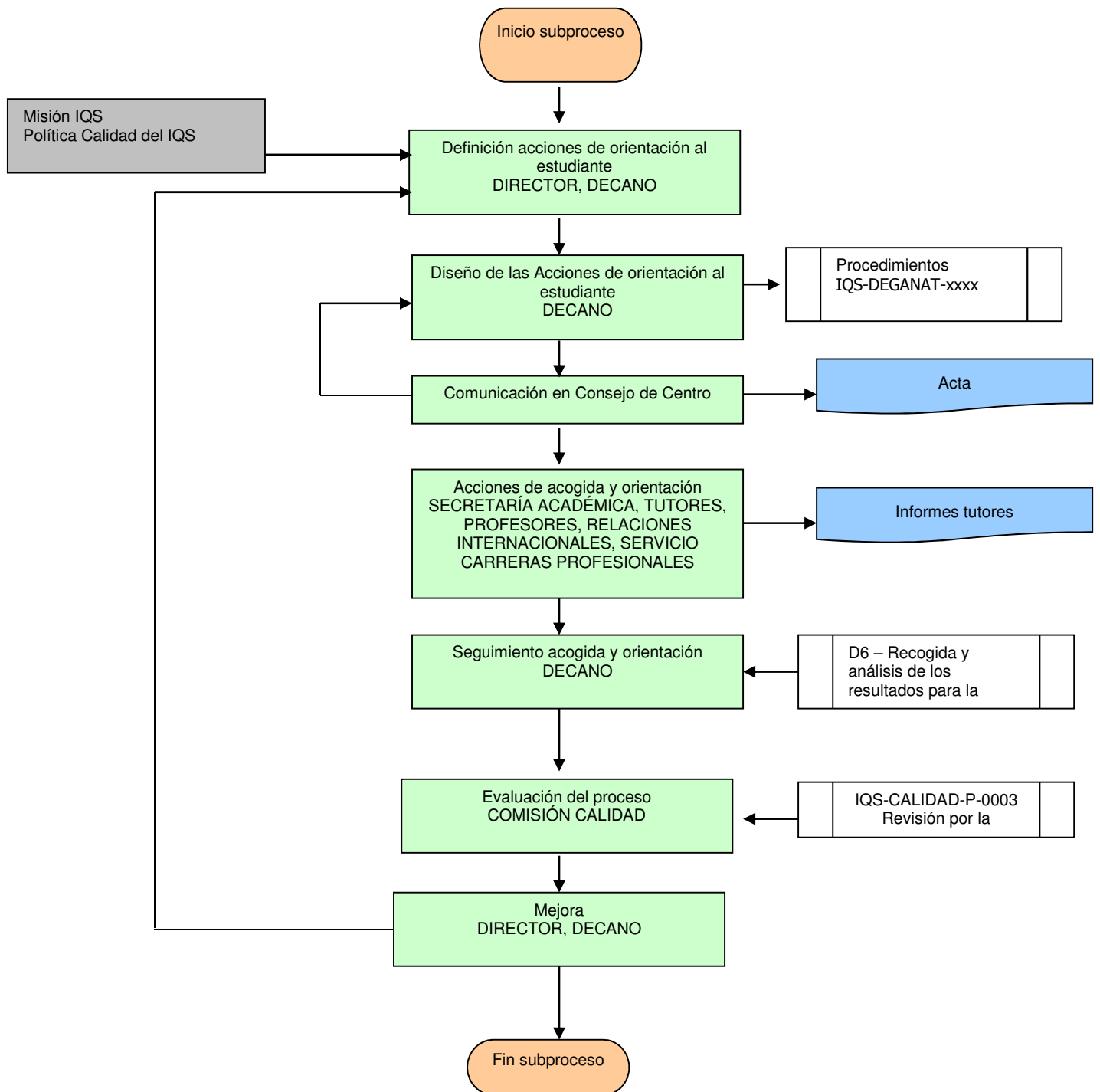
- Actas: Junta Académica, Consejo de Centro, Reuniones coordinación docente convocadas por el Decano
- Web, folletos
- Planes de estudio y guías de asignaturas
- Listados admisión / matriculación
- Actas calificación asignaturas, Títulos y certificados emitidos
- Informes: tutores profesores IQS y tutores prácticas externas, RRI, Executive Programs, Decano-Seguimiento titulaciones, Comisión Calidad para la Revisión por la Dirección del SGIC
- Materiales de apoyo para la realización de las actividades de enseñanza-aprendizaje
- Evidencias de actividades realizadas
- Hojas de notificación

3.8 Flujograma: Definición del perfil de ingreso, selección, admisión y matriculación

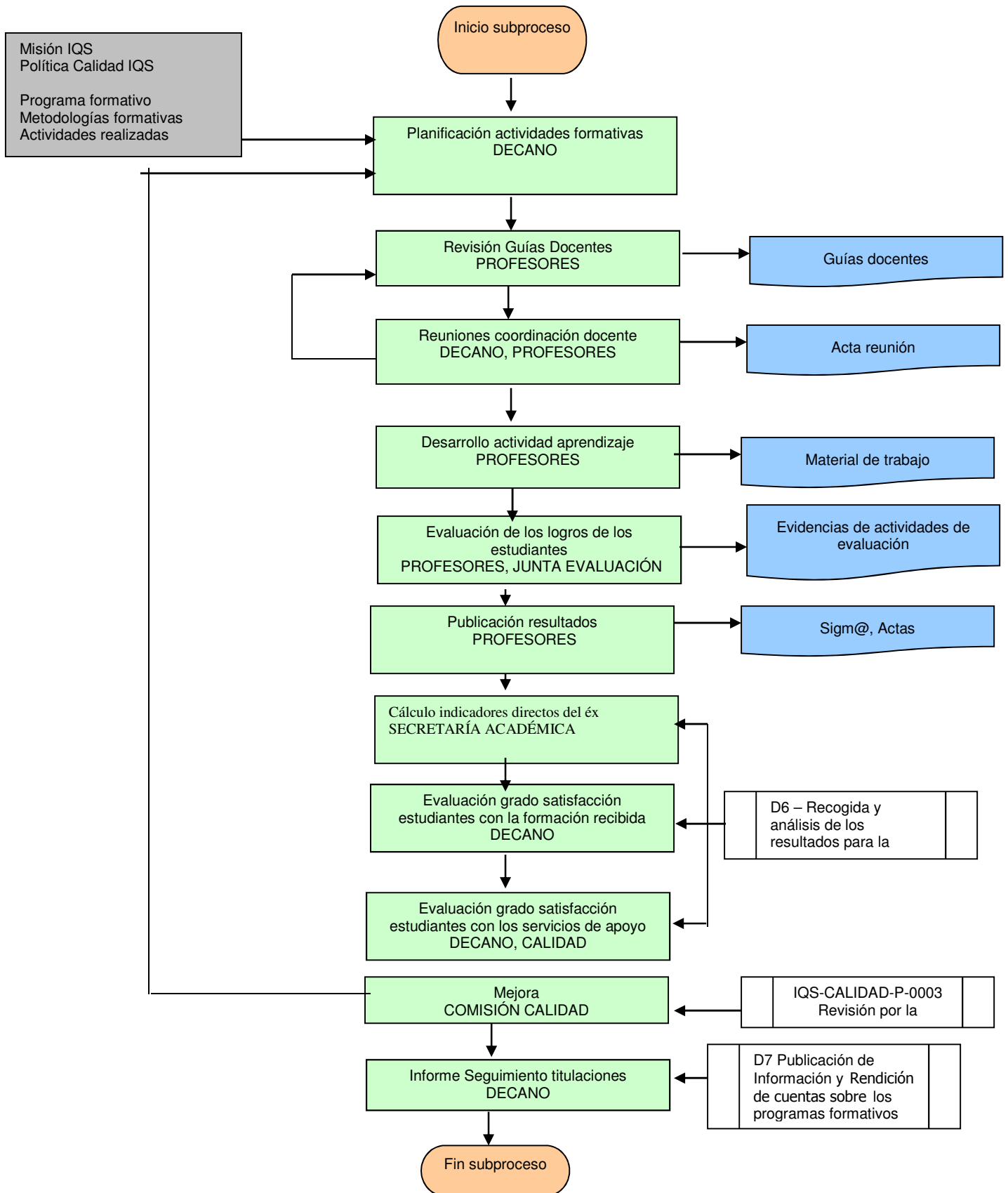
IQS	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Oct 2011	Pág.21 de 27
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------



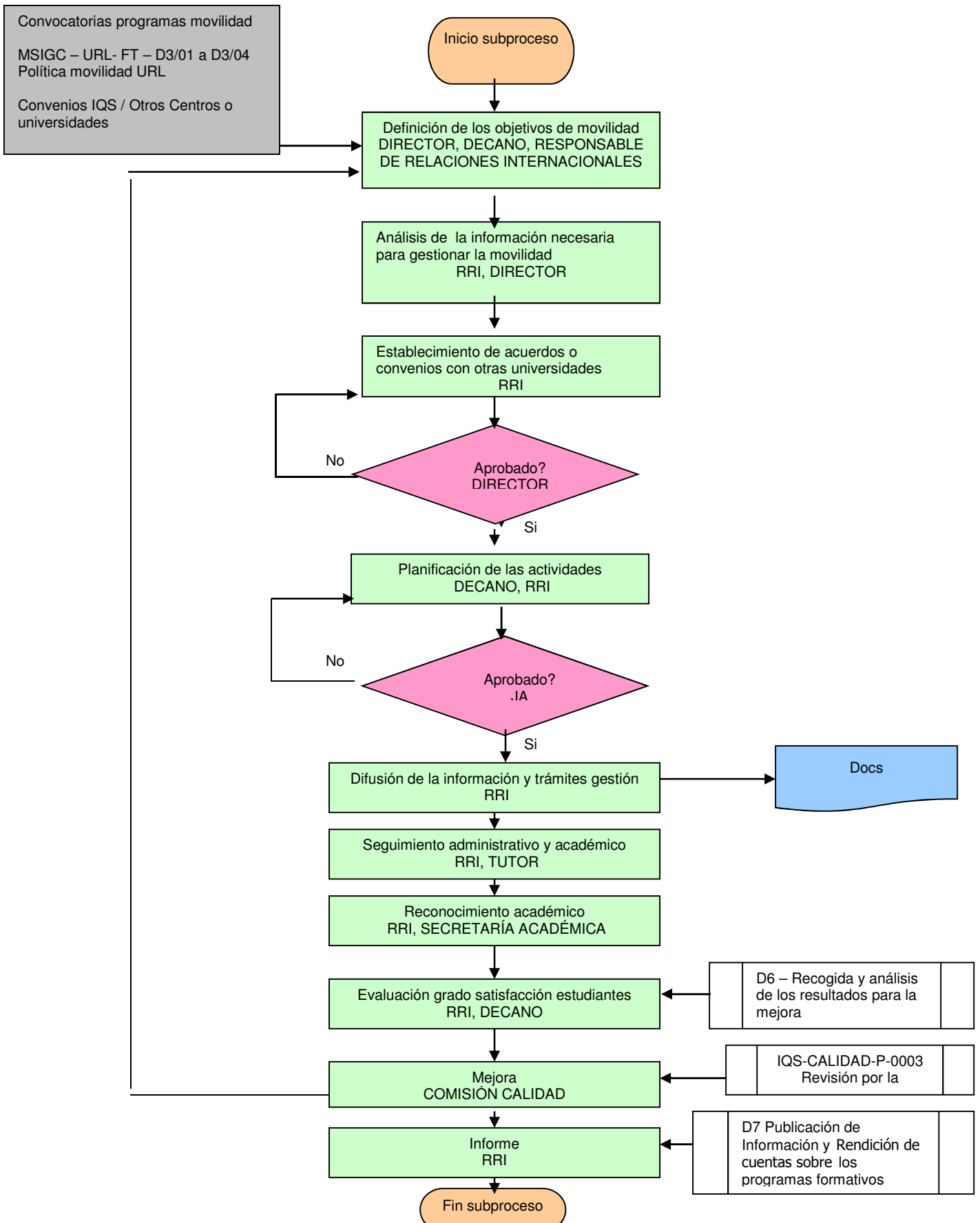
Flujograma: Orientación al estudiante



Flujograma: Desarrollo de la enseñanza



Flujograma: Gestión de la movilidad de los estudiantes



Convocatorias programas movilidad
MSIGC – URL- FT – D3/01 a D3/04
Política movilidad URL
Convenios IQS / Otros Centros o
universidades

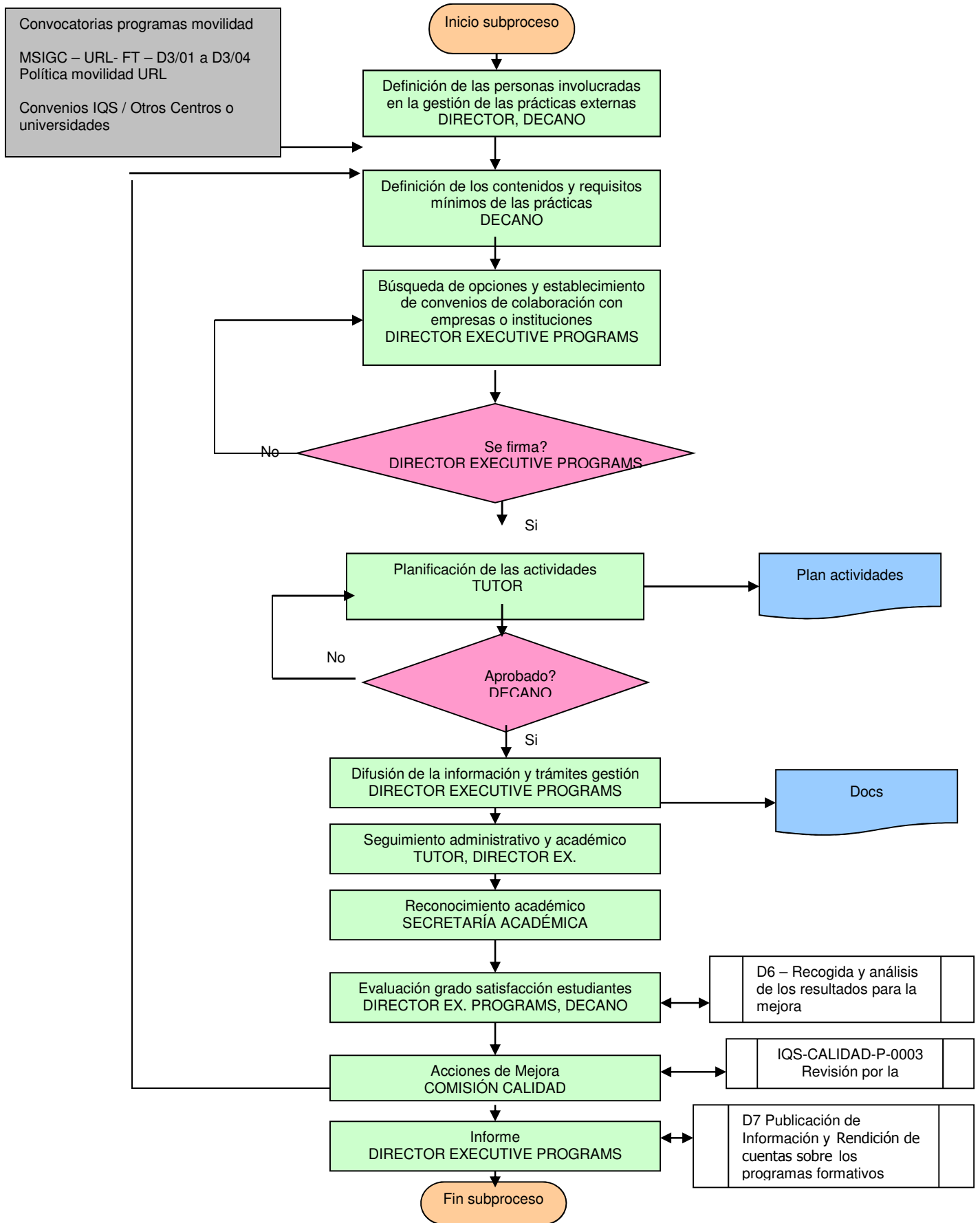
Docs

D6 – Recogida y análisis
de los resultados para la
mejora

IQS-CALIDAD-P-0003
Revisión por la

D7 Publicación de
Información y Rendición de
cuentas sobre los
programas formativos

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 – D3/05

