



PERSONA CIENCIA EMPRESA  
Universitat Ramon Llull

## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD IQS School of Engineering / IQS School of Management (URL)

El manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de IQS School of Engineering de la Universitat Ramon Llull (URL) se presentó a la AQU para su evaluación en la convocatoria AUDIT 2009, obteniendo una valoración positiva a fecha de 22 de abril de 2010. La Comisión de Evaluación de la Calidad de AQU Catalunya se reunió con fecha 11 de diciembre de 2012 y ratificó la ampliación del diseño del SGIC para contemplar la adhesión al programa AUDIT de IQS School of Management.

El manual está elaborado a partir de una serie de documentos que, a modo de fascículos organizados según las directrices del programa AUDIT, pueden ser revisados de forma independiente.

Capítulo	Código	Título del documento	Página
Introducción	MSGIQ-IQS-Presentación Versión 02	Presentación del Centro	2
Directriz 0	MSGIQ-IQS-DO Versión 02	Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la IQS	6
Directriz 1	MSGIQ- IQS-D1 Versión 02	Política y Objetivos de la calidad de la formación	11
Directriz 2	MSGIQ- IQS-D2 Versión 02	Garantía de calidad de los Programas formativos	16
Directriz 3	MSGIQ-IQS-D3 Versión 02	Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje	22
Directriz 4	MSGIQ- IQS-D4 Versión 02	Garantía de la calidad del personal académico, administración y servicios	33
Directriz 5	MSGIQ- IQS-D5 Versión 02	Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	35
Directriz 6	MSGIQ- IQS-D6 Versión 02	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	36
Directriz 7	MSGIQ- IQS-D7 Versión 02	Publicación de Información y Rendición de cuentas sobre los programas formativos	40

*A continuación se presenta un extracto de dicho manual.*

## **Introducción. Órganos de gestión y gobierno**

El **Patronato** de la Fundación Privada IQS es el órgano supremo de gobierno integrado por un mínimo de siete y un máximo de once miembros. Responsable, entre otras funciones y obligaciones, de establecer la Misión y la Planificación Estratégica del IQS. Estas actuaciones están fuera de ámbito de aplicación del presente Manual. El Patronato nombra al Director General del IQS y le delega las facultades necesarias, entre otras funciones, para la aprobación de los reglamentos de organización y funcionamiento del IQS y de sus órganos y, si procede, su revisión o modificación.

La reflexión estratégica global de la Universidad en torno la garantía de la calidad tiene lugar en sus órganos máximos de gobierno (Patronato, Consejo Ejecutivo, Equipo de Gobierno, Junta de Gobierno) así como en el marco de la Unidad de la calidad e Innovación Académicodocente (UQIAD-URL) y de la Comisión de Calidad que aportan al diseño del SGIC de los centros, los elementos estratégicos globales de reflexión que complementan las acciones llevadas a término por los Centros.

Las funciones y responsabilidades en materia de calidad correspondientes al **Director General**, a los Decanos de IQS y a la **Unidad de Garantía de la Calidad** se recogen en el proceso D0 “Aspectos generales del SIGC”. A continuación se detallan los órganos de gestión y gobierno del IQS y su implicación en el SIGC:

El **Consejo de Centro** es el órgano responsable de asesorar de forma activa al Director General en todas las áreas del Centro. Además, debe realizar la coordinación interdepartamental de las actividades y ser mecanismo de transmisión de las políticas y directrices marcadas por la Dirección General. Se reúne con una periodicidad mínima de una vez al trimestre, a convocatoria del Director General. Está formado por 9 miembros: Director General, Decano de la IQS School of Engineering, Decano de la IQS School of Management, Director de PEINUSA e Investigación, Director de Executive Programs, Administrador, Secretario General Académico, Director de RRHH y Servicios Generales, Director de Comunicación y Marketing Corporativo.

La **Junta Académica** es el órgano responsable de la aprobación de las diferentes normativas relacionados con los aspectos académicos y, por tanto, de los planes de estudio y sus modificaciones. IQS tiene dos Juntas Académicas, una para IQS School of Engineering y otra para IQS School of Management.

Las dos Juntas Académicas del IQS se reúnen con carácter ordinario, previa convocatoria del Director General, por lo menos tres veces al año, preferiblemente una vez por trimestre lectivo. Podrá convocarse de forma extraordinaria por el Director General, a iniciativa de éste o por requerimiento de un tercio de sus miembros. Está compuesta por el Director General, el Decano correspondiente en cada Junta, los Jefes de Departamento correspondientes en cada Junta, el Secretario General Académico, Profesores representantes de los profesores de cada categoría de los estudios oficiales del IQS y estudiantes representantes de los estudiantes de cada titulación oficial del IQS.

La **Comisión Permanente de la Junta Académica** es un órgano derivado de las dos Juntas Académicas del IQS. Tal como ocurre con la Junta Académica también se ha constituido una Comisión Permanente para la IQS School of Engineering y otra para la IQS School of Management. Su composición es la que se indica a continuación en la transcripción del correspondiente artículo 52 del Reglamento General del IQS:

- *El Director General, que ostentará la Presidencia.*
- *El Decano.*
- *El Secretario General, que actuará de Secretario.*
- *Dos representantes de los profesores.*
- *Un representante de los alumnos.*

El **Comité de la Calidad**, tiene la responsabilidad de evaluar, previa convocatoria por el Director General, la adecuación del SGIC implementado. Está formada por el Director General, los Decanos del IQS y el personal de la Unidad de Gestión de la Calidad, y los responsables de los procesos afectados. Las reuniones del comité para la revisión por la Dirección del SIGC se realizan con una periodicidad anual.

El Órgano Específico de Centro para la evaluación del profesorado en el Programa DOCENTIA (**OEC-DOCENTIA**) está formado como mínimo por el Director General, los Decanos del IQS y el responsable del proceso de realización de encuestas a los alumnos. Se reúne con una periodicidad mínima anual.

Las **Comisiones de Calidad** son responsables del Sistema de Calidad de los planes de estudio que se imparten en IQS School of Engineering y en IQS School of Management. A convocatoria del Decano, forman parte de la comisión: los coordinadores de curso de los Grados, los coordinadores de las titulaciones de Máster, los Jefes de Departamento, el personal de la Unidad de Gestión de la Calidad y el propio Decano.

Las funciones específicas que la citada Comisión de Calidad desarrolla en el Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Titulación son las siguientes:

- Evaluación y mejora de la calidad de enseñanza. Seguimiento del proceso de aprendizaje de los estudiantes. Seguimiento de la aplicación de instrumentos de assessment en cada materia. (Ejemplo: análisis de los resultados de aprendizaje de los estudiantes, propuesta de revisión del plan de estudios....)
- Mejora de la calidad del profesorado (Ejemplo: propuesta de seminarios formativos para mejorar la calidad docente, revisión de los instrumentos de evaluación que el profesorado utiliza, seguimiento de las necesidades docentes y propuesta de acciones para la mejora...)
- Análisis de la información recogida respecto a la inserción laboral de los graduados, la satisfacción con la formación de los alumnos y graduados, satisfacción de otros colectivos implicados, como empleadores, y en general de la información obtenida mediante instrumentos de evaluación indirecta. (Ejemplo: valoración de la información recogida y propuesta de acciones de mejora a la luz de los resultados)

La Comisión de Calidad se reúne con carácter ordinario, previa convocatoria del Decano, como mínimo tres veces al año, preferiblemente una vez por trimestre lectivo. Podrá convocarse de forma extraordinaria por el Decano, a iniciativa de éste o por requerimiento de alguno de sus miembros.

**Comisiones de carácter temporal** se crean con una finalidad determinada:

- Comisión Diseño Título, que tal y como su nombre indica se crean para el diseño de un título y dar apoyo durante su implementación.
- Comisión Admisión Título, cuya función es evaluar la adecuación de los posibles candidatos para su admisión en un título.
- Grupos de Mejora, que serán responsables de la elaboración, implementación y evaluación de los planes específicos para la mejora.

## **D0 - Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad**

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de IQS pretende asegurar, demostrar y mejorar la calidad de los programas formativos que ofrece. El SGIC contempla los requisitos de calidad explícitos e implícitos de los diferentes grupos de interés y se despliega en una serie de procesos que se han documentado tomando como base los criterios establecidos en el Programa AUDIT.

El SGIC se aplica a todas las titulaciones oficiales de IQS.

El Objeto de este documento es recoger los aspectos generales del SGIC de IQS, en el marco de referencia común y transversal de la URL y explicitar el compromiso con la calidad del Centro y de la Universidad.

En cada uno de los procesos del SIGC se encuentra el detalle de la información correspondiente a las responsabilidades. A continuación se destacan las principales funciones y responsabilidades en relación a la calidad:

El **Director General del IQS** debe:

- Explicitar el compromiso del centro en Materia de calidad.
- Impulsar el diseño del SGIC en el Centro.
- Garantizar su implantación, seguimiento, revisión y mejora del SGIC.
- Garantizar una publicidad de sus resultados.
- Incentivar la creación de una cultura de calidad en el Centro.

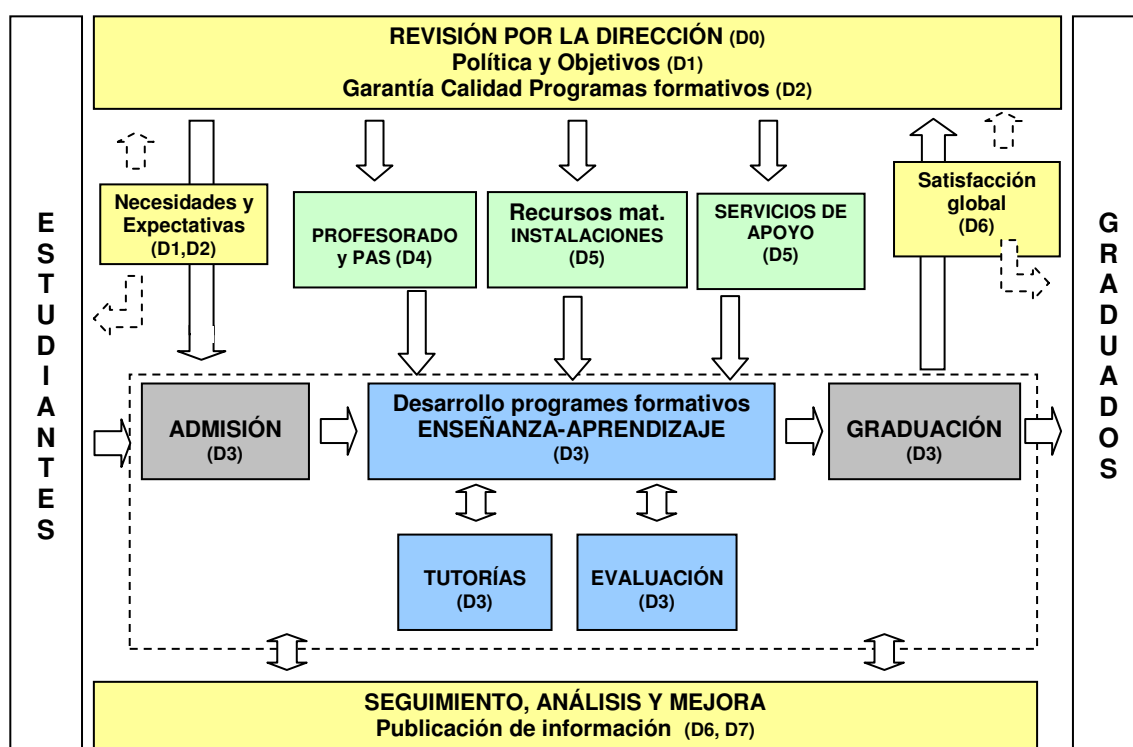
El **Decano de IQS School of Engineering y el Decano de IQS School of Management** deben:

- Garantizar la calidad de los programas formativos.
- Garantizar que el desarrollo de los programas formativos está orientado a favorecer el aprendizaje.

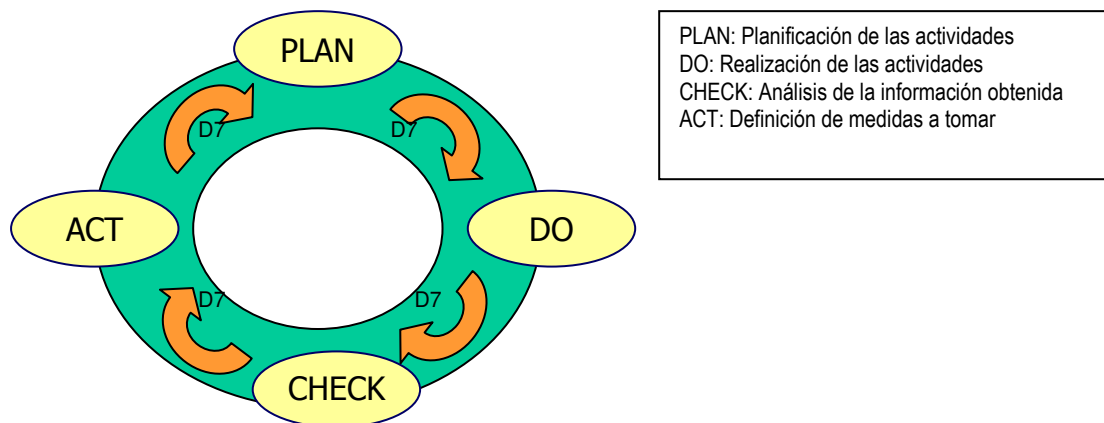
La **Unidad de Gestión de la calidad** de IQS, que depende directamente de la Dirección, está formada por dos personas, que cuentan con colaboradores puntuales para reforzar actividades de implementación y evaluación. La Unidad de Gestión de la calidad de IQS debe:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos del SGIC.
- Verificar la planificación del SGIC.
- Velar por la adecuación de procesos, procedimientos, indicadores y criterios de aceptación para conseguir la mejora de dichos procesos, de las titulaciones y, en último término, de la organización en general.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Actuar como uno de los vehículos de comunicación interna del SGIC.
- Garantizar el control de la documentación.

El **Mapa de procesos** que se presenta a continuación incluye los diferentes procesos identificados y la relación entre ellos y la correspondencia con las directrices del Programa AUDIT.



La figura que se presenta a continuación, ilustra la relación entre la metodología de la mejora continua, basada en el ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), y la publicación de información y rendición de cuentas.



### Sistema de documentación

La documentación del SGIC está estructurada en los siguientes **tipos de documentos**:

- **Manual del SGIC:**

Documento de referencia del sistema de garantía de calidad implementado en IQS. Se ha elaborado a partir del conjunto de documentos que recogen los criterios del programa AUDIT a nivel de la universidad y a nivel del Centro.

- **Planes de la Calidad:**

La elaboración y el seguimiento de Planes de la Calidad permiten garantizar que los requisitos relativos a la Calidad se cumplan. Se elaboran planes específicos para aquellas situaciones nuevas que lo requieran. El responsable de realizar esta planificación es designado de común acuerdo entre el Director del IQS y Decanos. Dicho responsable analiza el origen del cambio y la nueva situación. Señala y valora los aspectos que pueden influir en la calidad y propone un plan de actuación y control.

- **Procedimientos:**

Los Procedimientos del Sistema de Calidad dan una descripción de la forma en que se realizan las distintas actividades que afectan a la calidad.

- **Registros:**

Los registros proporcionan la evidencia objetiva de la realización de gran parte de las actividades y del funcionamiento eficaz del Sistema de Calidad.



La Unidad de Gestión de la calidad es la responsable del control de la documentación del SGIC. El procedimiento IQS-CALIDAD-P-0007 **Control de la documentación del SGIC** tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido de los documentos
- Codificación y Formato de los documentos
- Requisitos para aprobarlos y revisarlos
- Mecanismos para hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación y prevenir el uso de documentos obsoletos
- Identificación de documentos de origen externo aplicables
- Elaboración de un listado actualizado de documentación de origen interno

El principal mecanismo establecido para el seguimiento global o de los aspectos generales del SGIC se recoge en el procedimiento IQS-CALIDAD-P-0003 “Revisión por la Dirección”.

La reunión para la revisión por la Dirección del SGIC la convoca el Director General con una periodicidad mínima anual. Tras revisar los resultados obtenidos en los diferentes procesos, se establecen las medidas a tomar que pueden conllevar la revisión de procesos o indicadores, el reajuste de planificaciones realizadas y en último término la redefinición de objetivos y de la política de calidad. El Informe de Revisión por la Dirección recoge los temas tratados y los acuerdos adoptados.

Los procesos URL-FT-D0/01 “Aspectos generales del SGIC. El programa AUDIT en el marco de la URL” y URL-FT-D0/02 “Aspectos generales del SGIC. Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIC del Centro” recogen la sistemática establecida para el seguimiento del SGIC a nivel URL. Cabe destacar que la UQUIAD elabora un informe de seguimiento del plan de actuación específico “Programa AUDIT en el Marco de la URL”.

La difusión de la información a los diferentes grupos de interés implicados permite garantizar la eficacia y la transparencia del SGIC establecido, así como mantener el compromiso y la motivación de los grupos implicados.

En cada proceso se incluye la descripción detallada de las actividades realizadas para la publicación y difusión de la información relacionada. Sin embargo, a continuación se destacan los principales mecanismos establecidos para la difusión de los aspectos generales del SGIC establecidos:

El Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo mantiene actualizada la Web y disponible para estudiantes, gestores, profesorado y PAS del Centro y de la Universidad, Empleadores, Administraciones y Sociedad en general la información relacionada con:

- Manual del SGIC (actualmente un extracto) y estado de evaluación dentro del programa AUDIT
- La Misión, Política y Objetivos
- La oferta formativa,
- El contenido de los programas formativos
- Servicios y actividades que se ofrecen
- Resultados e indicadores (correspondientes a los informes de seguimiento anuales - IST)

En la intranet se mantienen actualizadas las normativas del Centro, disponibles para estudiantes, gestores, profesorado y PAS del Centro.

Una vez al año, habitualmente durante el mes de diciembre, el Director General del IQS realiza una presentación dirigida a todo el personal (docente y no docente) que resume y analiza los resultados obtenidos durante el último año, destacando, en materia de calidad, los logros, los objetivos y las acciones a llevar a cabo durante el año siguiente.

La Unidad de Gestión de la calidad elabora el Informe de Revisión por la Dirección del SGIC y tras el visto bueno de todos los responsables de procesos / participantes en la reunión, la aprobación del Decano y en último término la del Director General, proporciona la información al Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea de la URL.

## **D1 - Política y Objetivos de la calidad de la formación**

El proceso de definición y concreción de la Política y los Objetivos de la calidad de la formación hace referencia al conjunto de actividades desarrolladas para definir y aprobar la Política y Objetivos de calidad correspondientes a los estudios de Grado, Máster y Doctorado de IQS. La sistemática establecida garantiza la coherencia de la política de calidad y los objetivos de calidad de IQS con los definidos por la propia Universidad URL.

Por política de calidad se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la Institución.

Este proceso incluye el análisis de aquella información que proviene del exterior y que tiene relevancia, la planificación de actividades para la implementación, el seguimiento y la evaluación de la calidad académico-docente, así como la difusión de los documentos que definen los estándares, política, objetivos e indicadores de calidad académico-docente.

Se consideran los siguientes grupos de interés:

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

La Política y Objetivos de la calidad de la formación del IQS se enmarcan dentro del ámbito de aplicación de las Bases de la Política de Calidad y de los Planes de Calidad de la Universitat Ramon Llull, como expresión efectiva de nuestros principios estatutarios de subsidiariedad, autonomía y coordinación.

Los documentos, que recogen las Bases de la Política de Calidad y de los Planes de Calidad de la URL, definen los elementos, la metodología que se tiene que aplicar y los objetivos de calidad que hace falta conseguir dentro del sistema de gestión de la calidad académico-docente y que conforman la política y estándares de calidad de la URL (ver MSIGQ-URL-FT-D1/01).

La Dirección del IQS define, revisa (como mínimo cada 5 años) y mantiene permanentemente actualizada su Política de la Calidad.

La redacción de la Política de la Calidad se realiza tras la recopilación de la documentación relacionada o la consulta a todos los grupos de interés (externos e internos). Esta redacción se realiza de forma coherente con la Misión.

El Director General es el responsable de aprobar la Política de la Calidad, la firma del documento que la contiene se entiende como una manera de explicitar el compromiso adquirido.

El Director General del IQS es responsable de asegurar que la política de calidad de IQS:

- Es adecuada al propósito del Centro,
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos internos y externos (legalidad y seguridad jurídica, EEES) y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión interna de la calidad,
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar la planificación estratégica del IQS y los objetivos de la calidad que se establecen para cada titulación,
- Es comunicada y entendida dentro del IQS, para garantizar la transparencia y la participación de los grupos de interés.
- Es revisada para su continua adecuación.

Se redacta una única Política de la Calidad para IQS, teniendo en cuenta los aspectos anteriores y que todas las titulaciones que ofrece mantienen un estilo propio basado en:

- Una docencia basada en una gran proximidad con el alumno: Grupos reducidos en clase, trabajo individual diario en el laboratorio, trabajo final de carrera bajo la dirección de un profesor.
- Una docencia que, sin descuidar la ciencia básica especialmente en los primeros cursos de carrera, destaque siempre el “para que” de lo que se aprende.
- Una docencia impartida por profesores conocedores de la realidad industrial y empresarial y que, por eso mismo, lo transmiten en cada clase.
- Una docencia que hace del aprendizaje del alumno el eje principal de la actividad del profesor.

- Una docencia que esté igualmente integrada en un entorno de investigación, de creación de nuevos conocimientos, que permita que los alumnos lo vivan desde las enseñanzas de los profesores en las clases y que les permita también integrarse en equipos de investigación estables en los cuales desarrollar proyectos de máster y tesis doctoral.
- Una docencia que transmita valores al alumno de acuerdo con la inspiración cristiana y jesuítica del centro y con la misión del mismo (<http://www.iqs.es>).

Asegurar la calidad se ha convertido en un eje central en la política y las estrategias adoptadas por nuestra universidad en los últimos tiempos. Esta serie de acciones han tenido como objetivo principal garantizar y favorecer el nivel de calidad y la mejora continua de los programas formativos que imparten la totalidad de los centros que la conforman, potenciando la participación del estudiante e incrementando la transparencia y la accesibilidad de la información por parte de los principales grupos de interés. Por ello, los objetivos genéricos del SGIC de IQS son los siguientes:

- Garantizar la calidad de todos los títulos que ofrece.
- Revisar y mejorar siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de su grupos de interés, manteniéndolos puntualmente informados.
- Mantener permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas correspondientes a los diferentes grupos de interés.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Proporcionar una vía para la concreción de la planificación estratégica en lo referente a la calidad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Facilitar los procesos de acreditación de los títulos por organismos nacionales e internacionales.

La revisión sistemática de la Política de calidad se realiza como mínimo cada 5 años. El proceso de revisión se realiza de la misma manera que para su elaboración, tras la recopilación de la documentación relacionada o la consulta a todos los grupos de interés (externos e internos). Tras este proceso el Director valora la conveniencia de su modificación.

El Director General establece con una periodicidad anual los Objetivos de la Calidad a nivel de Centro y de titulaciones, acordes con las políticas y estrategias establecidas.

Estos objetivos se despliegan en planes específicos, en los que se establecen como mínimo los siguientes aspectos:

- Responsable de consecución del objetivo: miembros de Consejo de Centro
- Actividades a realizar
- Responsables de realización de las actividades
- Recursos
- Plazos
- Responsable del seguimiento de la planificación establecida: Decano y Personal de la Unidad de Gestión de la Calidad

Los Decanos de IQS junto con la Unidad de Gestión de la Calidad de IQS son los encargados del diseño de los documentos que recogen la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad y los Planes de la Calidad correspondientes o actividades a realizar para la consecución de dichos objetivos.

El responsable de consecución de cada objetivo de la calidad realiza la valoración de la eficacia de las medidas tomadas para redefinir la planificación establecida y para proceder al cierre de la misma.

Cabe destacar que en el informe correspondiente a la reunión para la revisión por la Dirección del SGIC se deja constancia de la evaluación realizada del SGIC, incluyendo Política y Objetivos de la Calidad.

El IQS, tiene por objetivo consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente. Para ello realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanzan a todos los títulos oficiales que se imparten en la Escuela y de los que, por tanto, es responsable. Dicha información está disponible para todos los grupos de interés a través de la página web.

Además, se realizan las siguientes actividades que dan difusión y favorecen la comprensión de la Política y los objetivos de la calidad:

- El Director General mantiene informada a la Unidad de Gestión de la Calidad de la Política y los Objetivos de la Calidad para que disemine esta información a todo el personal del IQS.
- Una vez al año, habitualmente durante el mes de diciembre, el Director General del IQS realiza una presentación dirigida a todo el personal (docente y no docente) que resume y analiza los resultados obtenidos durante el último año, destacando, en materia de calidad, los logros, los objetivos y las acciones a llevar a cabo durante el año siguiente. El informe correspondiente a esta presentación queda disponible para profesores y PAS en intranet.
- El Presidente del Patronato realiza una presentación anual dirigida a los estudiantes de la Misión del IQS.
- La representación en los diferentes órganos de gestión y gobierno de alumnos, profesores y personal de apoyo del IQS facilita la difusión y comprensión de la política y los objetivos de la calidad (Junta Académica, reuniones con delegados de alumnos, Comisión permanente Junta Académica, PEIQS, Consejo de Estudiantes).
- En las reuniones con la Fundación de Empresas y en las reuniones específicas que se realizan con empleadores se tiene en consideración la política de la calidad.
- La disponibilidad de una Intranet de la UQIAD-URL a disposición de los miembros de la misma y de otros grupos de trabajo relacionados con la calidad académico-docente (como, por ejemplo, la red de bolsas de trabajo), así como los equipos de trabajo vinculados a proyectos de evaluación externa a los que se somete la universidad y que tienen un carácter temporal.

## D2 - Garantía de calidad de los Programas formativos

Este proceso regula la manera en que el IQS realiza las siguientes actividades para la garantía de calidad de los programas formativos:

- a) Definición y aprobación de la oferta formativa del IQS
- b) Diseño y aprobación de titulaciones oficiales
- c) Seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales
- d) Modificación de las titulaciones oficiales
- e) Procedimiento para la extinción de un título

La tabla que se muestra a continuación resume las responsabilidades correspondientes:

Director General	<b>Propietario del proceso:</b> Definición oferta formativa
Decano	<b>Propietario del proceso:</b> Diseño, seguimiento y modificación de titulaciones oficiales
Juntas Académicas (IQS) Junta de Gobierno (URL)	Aprobar oferta formativa. Aprobar propuestas de nuevos títulos y modificaciones. Difusión resultados del proceso de seguimiento de las titulaciones.
Responsables de título	Recoger y analizar la información de la titulación ofrecida, garantizar su publicación en las webs y realizar IST
Comisión Permanente de la Junta Académica	Estudiar procesos de adaptación por extinción de título.
Comisión Diseño Título	Elaboración de las memorias
Unidad de Gestión de Calidad IQS	Prestar apoyo en la elaboración de las memorias
Secretario General Académico	Facilitar información indicadores
Director de Comunicación y Marketing Corporativo	Difusión oferta formativa. Actualizar la web del IQS con la información del seguimiento de las titulaciones oficiales.
VRAIDQ	Calendarios. Revisión memorias. Gestión del aplicativo web URL de seguimiento titulaciones. Comunicación con las Agencias de Calidad.
COTSAQ UQIAD-URL	Seguimiento transversal URL. Revisar IST. Realizar propuestas de mejora a los Centros URL. Elaboración ISU.
Comisión de Calidad URL	Seguimiento transversal URL y difusión de la información a los grupos de interés.



### **a) Definición y aprobación de la oferta formativa de IQS**

La detección de la necesidad o conveniencia de definir una nueva oferta formativa se trata en Consejo de Centro, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los requisitos legales, las políticas y estrategias establecidas. El Director General del IQS elabora un plan de trabajo para concretar dicha oferta, incluyendo los mecanismos de consulta y el cronograma correspondiente. Para aquellas propuestas que prosperen, encarga al Decano el diseño del programa formativo o programas formativos (ver apartado b).

El proceso finaliza con la aprobación de la oferta formativa por parte de la correspondiente Junta Académica del IQS, la Junta de Gobierno (URL) y la administración competente.

El procedimiento MSGIQ- URL-FT-D2/02 incluye entre otros aspectos el formato de los documentos que se hacen llegar al VRAIDQ desde el IQS (convenientemente firmados por los Decanos):

- Documento con la oferta formativa a impartir el año académico siguiente [DC1.proc D2/02]
- Certificado firmado por el responsable del Centro que formalice la aprobación de la oferta formativa [E1.proc D2/02]
- Certificado firmado por el responsable del Centro que deje constancia que se han seguido los procesos de análisis determinados para la desprogramación de enseñanzas [E2.proc D2/02]
- Certificado firmado por el responsable del Centro que deje constancia que se han seguido los procesos de análisis determinados para la suspensión de las enseñanzas [E3.proc D2/02]

## **b) Diseño y aprobación de titulaciones oficiales**

El Decano, como responsable del proceso, define el plan de actuación, que se inicia tras la autorización correspondiente en Junta Académica del IQS y Junta de Gobierno URL. El calendario lo establece a la luz del que ha marcado el VRAIDQ (MSGIQ- URL-FT-D2/01).

Nombra una comisión (**Comisión Diseño Título**) que elabora una propuesta de Plan de estudios teniendo en cuenta los resultados de las reuniones mantenidas con los agentes externos e internos, así como los requisitos legales y la documentación aplicable. La asistencia del responsable de la titulación, o de una persona delegada por el mismo, a las reuniones de la Comisión de titulaciones oficiales de la URL, proporciona un gran apoyo durante el proceso de diseño.

La propuesta del título incluye la definición de los perfiles de ingreso y egreso. Los aspectos más relevantes del título se incluyen en una ficha síntesis que se envía junto con un borrador de la memoria y un certificado firmado por el responsable de calidad del título que justifique que la nueva propuesta de título ha seguido los procesos de calidad definidos en el presente MSGIC (MSGIQ- URL-FT-D2/01).

Una vez revisada la propuesta por el VRAIDQ, consensuada con el conjunto de profesores y aprobada por la Dirección, se valida mediante consulta a agentes externos.

A continuación, el Decano envía la ficha síntesis y la memoria definitiva junto con un certificado que formaliza la propuesta del nuevo título (MSGIQ- URL-FT-D2/01) para su aprobación por la correspondiente Junta Académica de IQS y Junta de Gobierno de la URL (ver IQS-DEGANAT-P-0005 y MSGIQ- URL-FT-D2/01).

Cabe destacar que en último término, la versión definitiva de la memoria será la resultante tras el proceso de alegaciones, si se producen.

### **c) Seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales**

El seguimiento de las titulaciones oficiales ofrecidas se realiza de acuerdo con el calendario establecido por el VRAIDQ (MSGIQ- URL-FT-D2/03).

El Decano es responsable de que se recoja y analice la información del seguimiento de cada una de las titulaciones ofrecidas, de aprobar los Informes de Seguimiento de las Titulaciones (IST), de designar la persona o personas responsables de ejecutar las acciones de mejora que se deriven y de facilitar la información del seguimiento de cada una de las titulaciones para su publicación en la web del IQS y entrega al VRAIDQ (IST y aplicativo web transversal de seguimiento de las titulaciones URL).

Se recogen los resultados de todos los procesos y en particular se tienen en cuenta las “Recomendaciones para el seguimiento de los títulos oficiales”:

- Contenido de los datos registrales del título
- Planificación operativa del Plan de Estudios
- Oferta y demanda de plazas y matrícula
- Resultados académicos
- Garantía de la calidad

#### **Informes de Seguimiento de las Titulaciones (IST)**

El IST se estructura en los siguientes apartados (ver MSGIQ- URL-FT-D2/03):

1. Información pública sobre el desarrollo operativo del programa
2. Información pública sobre los indicadores de seguimiento
3. Análisis valorativo y acciones de mejora
4. Idoneidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) para el seguimiento.

El IST se realiza con una periodicidad anual y los agentes implicados son los siguientes: El Decano, el Responsable Académico de la Titulación, el Secretario General, La Directora de Comunicación y la Unidad de Gestión de la Calidad de IQS.

## **El aplicativo web transversal de seguimiento de las titulaciones URL**

El aplicativo web transversal de seguimiento de las titulaciones URL recoge la información sobre el desarrollo operativo de la enseñanza y sobre los indicadores acordados. Es útil como punto de información o para rendir cuentas sobre la calidad de los programas formativos a los alumnos, agencias de evaluación y a la sociedad en general.

### **d) Modificación de las titulaciones oficiales**

El Decano es responsable de proponer las modificaciones a los títulos, tras recoger y analizar la información referente al estado de implementación del título, recogida en el IST correspondiente o en otros informes previstos por el sistema de calidad (elaborados por las comisiones de calidad, el VRAIDQ o agencias externas).

El Plan de trabajo lo establece de acuerdo con el calendario establecido por el VRAIDQ (ver MSGIQ- URL-FT-D2/04).

Los aspectos más relevantes de la propuesta modificación del título se incluyen en una ficha síntesis que se envía al VRAIDQ junto con un certificado firmado por el responsable de calidad del Centro que justifica que la propuesta de modificación del título ha seguido los procesos de calidad definidos en el presente MSGIC (MSGIQ- URL-FT-D2/04).

Una vez revisada la propuesta por el VRAIDQ (MSGIQ- URL-FT-D2/04), el Decano envía la memoria del título modificada junto con un certificado que formaliza la propuesta definitiva de la modificación para su aprobación por la correspondiente Junta Académica de IQS y Junta de Gobierno de la URL.

En el supuesto de que tales modificaciones no supongan, a juicio de las comisiones de evaluación, un cambio en la naturaleza y objetivos del título inscrito, o hayan transcurrido tres meses sin pronunciamiento expreso, la Universidad considerará aceptada su propuesta y el Centro incorporará las modificaciones al título. En caso contrario, se considerará que se trata de un nuevo plan de estudios (ver apartado b).

### **e) Procedimiento para la extinción de un título**

Los principales criterios para la eventual suspensión de una titulación son los siguientes:

- Requisitos legales: imposiciones en el marco del EEES, órdenes recogidas en BOE, etc.
- Criterios económicos: por ejemplo, cuando su demanda se sitúe de manera continuada por debajo del número mínimo de alumnos necesario para ser viable económicamente.
- Criterios de calidad: criterios vinculados a la inadecuación de los resultados de la titulación para alcanzar las finalidades previstas.

El Director General, en colaboración con el Decano, decide el inicio del proceso de extinción de un título. Esta decisión la comunica el Director General a la Junta académica especificando las actuaciones legales para su finalización. La Junta académica velará por el cumplimiento de las normativas vigentes durante todo el proceso que ejecutan de forma coordinada la Secretaría General Académica y el Decano.

Cabe destacar que se ofrecerá a aquéllos alumnos que tengan alguna asignatura pendiente de superar del título a extinguir, la posibilidad de examinarse de dicha asignatura durante un periodo de tiempo de cinco años, a computar a partir del último año académico en que se impartan clases de un determinado curso.

Además, el Decano establecerá, cuando proceda, un sistema de convalidaciones que permitirá a petición del alumno realizar la adaptación de los estudios a extinguir a los nuevos estudios ofertados por IQS. La Comisión Permanente de la Junta Académica de IQS estudiará cada caso y procederá a dicha adaptación.

### **D3 - Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje**

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

#### **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

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 Máster, está formada por el Decano, el Secretario General Académico y el Responsable/coordinador del Máster.

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 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 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 IQS School of Engineering o de IQS School of Management, en particular la Misión y se les ofrecen consejos prácticos para su integración en el centro.

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

- Tutorías
- Prácticas en Empresa
- Asesoría para intercambios con universidades extranjeras.
- Orientación específica para la realización de TFG, Tesinas y tesis.
- Bolsa de Trabajo: orientación profesional

### **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
- 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.

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. 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, 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 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 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.

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 la 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.

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.

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.

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.

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

#### **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.



#### D4 - Garantía de la calidad del personal académico y administración y servicios

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos por los que IQS garantiza y mejora la calidad del personal académico y de administración y servicios, para asegurar la suficiencia numérica, la competencia y la cualificación del mismo.

El **personal académico** del Centro está integrado por: profesores catedráticos, profesores titulares, profesores asociados, profesores eméritos, profesores invitados, investigadores y profesores ayudantes (art. 73, Reglamento IQS).

El **personal de administración y servicios** (PAS) incluye al Personal Administrativo y del Servicio de Biblioteca y Documentación (Grupo III, Convenio Colectivo) y al Personal de mantenimiento y de Servicios (Grupo IV, Convenio Colectivo).

En la descripción del proceso se desarrollan, tanto para el personal académico como para el personal de administración y servicios, los siguientes aspectos:

- a) Descripción del personal
- b) Incorporación de personal, que incluye lo relativo a la necesidad de personal y el acceso.
- c) Formación
- d) Evaluación, promoción y reconocimiento.

Director General	Propietario del proceso
Decano	-Incorporación de personal académico: necesidad de personal y acceso -Formación personal académico - Evaluación, promoción y reconocimiento personal académico
Director RRHH	-Identificación necesidad de personal para administración y servicios (PAS) : - Acceso personal académico y PAS -Formación de administración y servicios (PAS) - Evaluación, promoción y reconocimiento de administración y servicios (PAS)
Jefe Departamento	- Identificación necesidad de personal - Formación personal académico
Responsables de servicios	- Identificación necesidad de personal

El Director General es el responsable de la **definición de la política de personal** del Centro para garantizar la calidad del personal académico y de administración y servicios.

Se identifican las necesidades de recursos humanos y se asegura su competencia estableciendo el perfil profesional, es decir, los requisitos de formación, habilidades y experiencia según puestos de trabajo, incluyendo **personal docente y no docente**, propio y subcontratado.

El **Director General**, en colaboración con el Director de RRHH, es responsable de la **definición de la política de personal**, que incluye la definición de los cargos o puestos de trabajo, los requisitos mínimos de titulación, formación y experiencia del personal y la sistemática de asignación de funciones y responsabilidades.

Esta política de personal se establece de acuerdo con el **Reglamento** (aprobado por el Patronato) y **Convenio colectivo del Centro** (aprobado por el Director General y el Comité de Empresa), donde se documentan los aspectos relacionados con la contratación, promoción, categorías profesionales, condiciones de trabajo del personal y la definición de sus funciones según cargos y la adecuada titulación. Además, para el ámbito del profesorado deben cumplirse los requisitos exigidos por la URL según el **Reglamento para el acceso a las categorías de profesorado de la URL**.

## D5 - Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios

El objeto del presente proceso es recoger los mecanismos por los que IQS asegura el correcto diseño, aprobación, gestión, revisión y mejora de los **servicios** para un adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Este proceso implica también la identificación de necesidades, planificación de adquisiciones, gestión, mantenimiento y mejora de los **recursos materiales** relacionados. Los recursos materiales incluyen el material mobiliario, el material técnico y equipamiento, el material didáctico, el material administrativo y las instalaciones, como aulas, laboratorios, salas de estudios, aulas de informática, salas de reuniones, etc.

### Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Director RRHH y Servicios Generales	<b>Propietarios de proceso</b> -Mantenimiento instalaciones, Servicios TICs, Recepción, atención telefónica, biblioteca y Servicio de documentación
Decanos	-Diseño y distribución instalaciones académicas
Secretario General Académico	-Preinscripción–admisión Grados y Gestión aulas
Administrador	-Administración y compras
Director Executive Programs	-Bolsa de trabajo
Consejo de Centro	Identificación necesidades y seguimiento actividades mejora de recursos materiales y servicios
Secretario General Académico	Preinscripción–admisión Grados y Gestión aulas
Responsable-coordinador de un título	Identificación necesidades instalaciones: aulas, talleres, laboratorios.
Profesor responsable de una asignatura experimental	Gestionar la disponibilidad de los recursos específicos para la correcta realización de las actividades.
<u>Responsables de Servicios:</u>	
Responsable de mantenimiento	Mantenimiento instalaciones
Responsable de TICs	Servicios TICs
Responsable de Biblioteca	Biblioteca y documentación
Responsable de compras	Compras

## D6 - Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos

El Proceso de recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos afecta a todos los procesos contemplados en el mapa de procesos (ver D0). Se hace especial énfasis en los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés. Cabe destacar que los indicadores se encuentran en D2.

La mejora continua también se aplica a las herramientas utilizadas para la recogida de resultados, especialmente con el objetivo de asegurar su fiabilidad.

### Responsables del proceso y grupos de interés implicados

<b>Director General</b>	<b>Propietario del proceso</b>
<b>Decano</b>	Satisfacción grupos interés
<b>Director Executive Programs</b>	Resultados del aprendizaje
Decanos, Consejo de Centro	Inserción laboral
Departamento de estadística aplicada	Planificación y valoración informes de resultados
Unidad de Gestión de la Calidad de IQS	Elaborar informes correspondientes a encuestas de satisfacción.
Junta Académica	Seguimiento actividades y difusión informes resultados
	Valoración informes de resultados y aprobación medidas que incidan en los planes de estudio.

Los resultados de los diferentes programas formativos se recogen y analizan para la revisión y mejora de la calidad de los mismos. La **metodología para la mejora**, basada en el ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), se concreta en las siguientes etapas:

- La **planificación** de actividades de seguimiento y evaluación la realizan los Decanos. Para ello, tienen en cuenta los objetivos establecidos por la dirección, las recomendaciones de las juntas académicas y las directrices de la UQIAD y de la Unidad de Gestión de la Calidad del IQS. La reciente creación de la *Comisión de Calidad e Innovación Académico-docente y del Comité Técnico de Seguimiento y Evaluación* de la UQIAD-URL facilitan la coordinación a nivel URL.
- Las actividades de seguimiento y evaluación se **realizan** con la periodicidad establecida gracias a la intervención de los agentes señalados en el apartado anterior. La unidad de Gestión de la Calidad del IQS es responsable de coordinar o realizar el seguimiento de la realización de las diferentes actividades a nivel de centro.
- El **análisis de la información** obtenida lo realiza el responsable del procedimiento relacionado (ver tabla).
- La **definición de medidas a tomar** se realiza a la luz de los resultados obtenidos. La unidad de Gestión de Calidad del participa de forma activa en la elaboración de los planes específicos (ver IQS-CALIDAD-P-0001). Cabe destacar que las acciones para la mejora pueden estar orientadas a mejorar uno o varios procesos, o en último término, pueden estar orientadas a la mejora de una titulación. Estas últimas actuaciones suelen surgir como resultado de las revisiones por la dirección (IQS-CALIDAD-P-0003).

### a) Resultados de satisfacción de los grupos de interés: estudiantes, graduados y empleadores

Desde el área de *Estudios Analíticos y de Prospectiva de la UQIAD-URL*, se realizan estudios sobre la satisfacción de nuestros estudiantes de todas las titulaciones impartidas en la Universidad, así como de su adecuación a sus expectativas de aprendizaje iniciales (MSGIQ- URL-FT-D6/01).

Por otra parte, la Dirección del IQS es responsable de la realización de encuestas a los estudiantes, graduados y empleadores para conocer el grado de satisfacción de los mismos en relación con el IQS. Para ello, cuenta con el apoyo de la Sección de Estadística Aplicada y la Unidad de Gestión de Calidad.

En la tabla siguiente se resumen las diferentes encuestas que sistemáticamente se realizan en IQS para evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés, indicando los destinatarios de la encuesta, el objeto de la misma, la periodicidad establecida y el responsable de su realización:

DESTINATARIOS	OBJETO DE LA ENCUESTA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Estudiantes de todos los cursos IQS	Evaluación profesorado en su función docente	Semestral y Anual	Dirección IQS
Estudiantes de primer y último curso de la titulación URL	Satisfacción General con los servicios y recursos de la URL	Cada tres años	Estudios Analíticos y de Prospectiva UQIAD-URL
Graduados IQS	Satisfacción laboral y satisfacción con la formación recibida en IQS y logros conseguidos	Cada tres años	Dirección IQS
Empleadores <sup>1</sup> IQS	Satisfacción laboral del graduado	Cada tres años	Dirección IQS
Estudiantes de todos los cursos IQS	Satisfacción General con los servicios y recursos de IQS	Cada tres años	Dirección IQS

<sup>1</sup>La encuesta a empleadores puede sustituirse por entrevista

La unidad de Gestión de la Calidad y los Decanatos son los responsables de planificar y coordinar las diferentes actividades. El procedimiento IQS-CALIDAD-P-0002 recoge la sistemática establecida para la realización de encuestas, para conocer el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados.

Una vez realizadas las encuestas, el Departamento de Estadística Aplicada y la Unidad de Gestión de la Calidad proceden a la elaboración de un informe de resultados. La evaluación de los distintos aspectos de forma cuantitativa permite la definición de indicadores así como el establecimiento de valores de referencia o criterios de control.

## **b) Resultados del aprendizaje**

El sistema de calificaciones permite definir una serie de parámetros estadísticos útiles para contextualizar los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, y por consiguiente establecer cuando sea oportuno un plan de mejora.

Dichos parámetros se calculan a partir de las calificaciones disponibles en *Sigm@*. En particular, para cada asignatura el aplicativo elabora un informe estadístico que incluye parámetros como nota media, número y % de suspensos, número y % de no presentados, número y % de renunciadas, número y % de aprobados.

Los Decanos son los responsables de valorar estos resultados y de informar, cuando detecte alguna anomalía, en la correspondiente Junta Académica.

## **c) Resultados de inserción laboral**

La sistemática en que la Universitat Ramon Llull coordinará la recogida y análisis de información, y el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral se recoge en el procedimiento MSGIQ- URL-FT-D6/01.

El Servicio de Carreras Profesionales de IQS School of Engineering y de IQS School of Management son los responsables del desarrollo de estudios de inserción laboral de sus graduados, así como del análisis de las demandas de mercado sobre sus titulaciones y los perfiles de graduado que se están requiriendo en los diferentes ámbitos profesionales. Los estudios de inserción laboral se realizan una vez al año, después que ha finalizado el curso académico (convocatoria de junio y de septiembre). En dicho estudio se resumen las salidas profesionales (por sectores, departamentos, tipos de empresas y plazo de colocación) de nuestros graduados.

Las personas responsables del Servicio de Carreras Profesionales emiten un informe anual con los resultados de inserción laboral (ratio de estudiantes que se colocan, perfil de la empresa, etc.). Posteriormente, enviará dicho informe a la Unidad de Gestión de Calidad para que se integre la información con la del resto de indicadores establecidos.

## D7 - Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos

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

### Responsables del proceso y grupos de interés implicados

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

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

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

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



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

- La oferta formativa
- Misión del IQS
- Política de Calidad

Para cada titulación:

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

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

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

Mecanismos para mantener la información actualizada:

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

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

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

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

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

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