

## **9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

### **9.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS**

La Universidad, en función de su concepción, objetivos, dimensión y estructura, ha optado por el establecimiento de un Sistema único de Garantía de Calidad de la Enseñanza para todos sus centros y las titulaciones impartidas en los mismos. No obstante, la aplicación de este Sistema de Calidad se confiere a cada uno de los centros responsables de las diversas titulaciones para que, en estrecha coordinación con el Vicerrectorado de ordenación académica, responsable de la Unidad de calidad de la Universidad, el Sistema de Garantía de Calidad se adapte a las especificidades de cada título.

La unicidad del Sistema de Garantía de Calidad no es impedimento para que esté concebido con la suficiente flexibilidad que permita una aplicación adaptada a las características propias de cada titulación, del mismo modo que la asignación de las responsabilidades de las autoridades intervinientes en el Sistema facilita la coordinación de los responsables y garantiza una distribución ponderada de las funciones respectivas.

Así mismo, el Sistema prevé una equilibrada atribución de la participación de las intervenciones entre los órganos colegiados y unipersonales, de manera que se preserve la representación de los todos los estamentos afectados y los necesarios contrapesos en los mecanismos de decisión y control.

Además, este Sistema de Garantía de Calidad se ha ido modelando progresivamente a través de las respuestas a los respectivos informes de evaluación de los títulos de la Universidad sometidos a verificación, de manera que las verificaciones positivas obtenidas en todas las solicitudes presentadas ratifican la idoneidad de las sucesivas aportaciones realizadas a su diseño.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad refleja la estructura organizativa y la caracterización de los órganos de gobierno y consulta, tal y como fueron establecidas por las Normas de Organización y Funcionamiento de IE Universidad, aprobadas por el Acuerdo 131/2009, de 10 de diciembre, de la Junta de Castilla y León y publicadas en el BOCyL nº 240, de 16 de diciembre de 2009.

En este sentido, podemos distinguir tres niveles de intervención en el SGIC de la Universidad aplicable al presente título de Máster universitario en Customer Experience and Innovation.

1. Intervención de los órganos de la Universidad.
2. Intervención de los órganos propios del Centro donde se imparte la titulación.
3. Intervención de los órganos específicos de la titulación.

### **9.1.1. INSTANCIAS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

A continuación se concretará la intervención de la instancias generales de la Universidad en cuando al diseño, implantación, desarrollo y modificación del SGIC de la Universidad, de manera que la implicación del Centro responsable de la impartición del título en el SGIC así como de los órganos creados en su seno en relación al título propuesto se detallan en el siguiente punto del presente Apartado.

Conforme a la estructura establecida por las Normas de Organización y Funcionamiento de IE Universidad, en el SGIC de la Universidad intervienen:

- Órganos generales de gobierno de la Universidad:
  - Órgano unipersonal:
    - o El Rector
  - Órganos colegiados:
    - o El Consejo Directivo
    - o El Comité Rectoral
  
- Órganos específicos de la calidad en la Universidad:
  - Órgano unipersonal:
    - o La Dirección de Calidad y Acreditación
  - Órgano colegiado:
    - o La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad
  
- Órganos asociados a los procedimientos de calidad en la Universidad:
  - Órganos unipersonales:
    - o El Defensor Universitario
    - o La Dirección de Claustro
    - o La Dirección Relaciones Internacionales
    - o La Oficina de Prácticas Externas y Relaciones con Empresas
    - o El Departamento de Carreras Profesionales
    - o La Dirección de Comunicación
    - o El Departamento de Admisiones
    - o La Dirección General de la Universidad

- Órganos colegiados:
  - La Comisión de Calidad y Evaluación del Programa de movilidad
  - La Comisión de Calidad y Evaluación del Programa de prácticas externas
  - La Comisión de Coordinación de la Información
- Órganos asesores de la Universidad:
  - El Patronato
  - El Consejo Académico

Sin realizar un desarrollo exhaustivo del esquema expuesto, a continuación se van a indicar las intervenciones más relevantes de los órganos mencionados en materia de calidad, con una especial atención a los órganos creados específicamente para atender al SGIC de la Universidad.

El Rector es la máxima autoridad académica de la Universidad a quien corresponde la dirección, coordinación y supervisión de la actividad académica. Para ello nombra a los responsables de los diversos vicerrectorados establecidos (Coordinación, Claustro, Investigación, Ordenación Académica, Estudiantes y Relaciones Institucionales) que conforman la Oficina del Rectorado junto a otros directivos, y a las direcciones de los respectivos centros en los que se organiza la Universidad. Así mismo, está asistido por el Comité Rectoral, que es el órgano colegiado superior de carácter académico que asesora al Rector para el estudio, deliberación y coordinación de las cuestiones relativas a la gestión académica de la Universidad, en la cual el SGIC es una de las máximas prioridades.

El Consejo Directivo es el órgano colegiado superior de carácter normativo y ejecutivo y asume las máximas facultades de gobierno y administración de la Universidad. En este sentido, juega un papel fundamental en la creación, implantación, revisión y eventual suspensión o extinción de las titulaciones con claras implicaciones en algunos procedimientos del SGIC.

Son precisamente esos procedimientos establecidos en el seno del SGIC sobre cuestiones específicas como, entre otros, las prácticas externas, la movilidad, la inserción laboral, la satisfacción e implicación de los agentes externos en las titulaciones o las acciones de información, los que determinan la implicación directa de los servicios responsables de esos ámbitos.

Especial consideración merece la institución del Defensor Universitario, que debe asumir de forma explícita un papel fundamental en los sistemas de garantía de calidad por el compromiso que tienen los Defensores Universitarios con la mejora de la calidad y por su importancia en los procesos de enseñanza-aprendizaje y de gestión de las universidades. En este sentido, es preciso reseñar que el Defensor Universitario de la Universidad ha participado activamente en los procesos de consulta y asesoría internos para la elaboración del presente título de Máster propuesto.

Por último, hay que resaltar que la Universidad, dentro de un marco general que busca la mejora de la calidad y la innovación en la docencia, tiene en consideración las instancias consultivas, tanto internas como externas, que juegan una función principal en la valoración de la satisfacción de la docencia en cada uno de los títulos impartidos y, por lo tanto, en los procesos relacionados con el seguimiento y revisión de las titulaciones, además de contribuir a precisar la percepción interna y externa del modelo educativo de la Universidad y de la adecuación de su oferta de titulaciones a las demandas de la sociedad.

## **ÓRGANOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD**

### *DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN*

En el seno del Rectorado se ha establecido la Dirección de Calidad y Acreditación dentro del Vicerrectorado responsable de la ordenación académica y en comunicación permanente con los otros vicerrectorados y las direcciones de los respectivos centros donde se imparten las titulaciones.

Esta Dirección se configura como la unidad técnica de calidad de la Universidad encargada del diseño, aplicación y seguimiento del SGIC de la Universidad y de la coordinación de todos los órganos y agentes implicados, a través de las siguientes funciones:

- Asumir el liderazgo y las responsabilidades que se derivan de las actuaciones correspondientes a la aplicación del SGIC de la Universidad.
- Representar a la Universidad en todas las instancias de calidad a nivel internacional, nacional y regional y mantener una comunicación permanente con las agencias de calidad existentes a cada nivel.
- Coordinar las acciones de calidad de la Universidad con otras instituciones de educación superior potenciando la cooperación a nivel internacional, nacional y regional.
- Dirigir la participación de la Universidad en las acciones de calidad organizadas por las agencias de calidad u otras instituciones de educación superior a nivel internacional, nacional y regional y supervisar la intervención de los servicios de la Universidad implicados.
- Fomentar la implicación de la comunidad universitaria en el SGIC de la Universidad, manteniendo una interlocución permanente con los estudiantes, personal docente y de apoyo y de otros colectivos implicados en las titulaciones impartidas en la Universidad.
- Presentar las propuestas de la política y los objetivos de calidad de la Universidad y de todas las actividades vinculadas a los mismos.

- Presidir la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad (CGCU) y organizar sus actividades en el ejercicio de las funciones establecidas.
- Garantizar la circulación de instrucciones e informaciones entre el Comité Rectoral como máxima autoridad colegiada académica, y las respectivas direcciones de los centros y de las titulaciones impartidas a través de la CGCU, como órgano colegiado de coordinación.
- Requerir a las direcciones de los centros, titulaciones y servicios generales de la Universidad el cumplimiento de las responsabilidades derivadas de la aplicación del SGIC en sus respectivos ámbitos de actividad.

La Dirección de Calidad y Acreditación mantiene abiertos canales de comunicación permanentes con los diferentes colectivos implicados en el SGIC de la Universidad al objeto de conocer y, en la medida de lo posible, poder satisfacer sus expectativas mediante las acciones de mejora necesarias para facilitar la realización de sus actividades en la consecución de los objetivos de calidad establecidos. Por ello, esta Dirección asegurará contactos y reuniones regulares, al menos en dos ocasiones en cada curso académico, con representantes de:

- Los estudiantes a través de los delegados de cada Centro.
- El personal docente y de apoyo.
- Los colectivos implicados en las titulaciones impartidas en la Universidad.

Así mismo, la Dirección de Calidad y Acreditación procurará asociar al Defensor Universitario de la Universidad a todos los procesos de calidad en la medida que no interfiera en las condiciones de imparcialidad y equidad necesarias para el ejercicio de sus funciones. En todo caso, mantendrá una información continua sobre las iniciativas emprendidas en este ámbito.

#### *COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD*

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCU) es el órgano colegiado y general que gestiona la aplicación del SGIC de la Universidad en todos sus centros y sus titulaciones.

#### *Funciones de la CGCU*

Una enumeración no exhaustiva de las funciones de la CGCU es la siguiente:

- Aprobar la política y los objetivos de calidad de la Universidad para su ratificación por el Comité Rectoral.
- Adoptar las medidas necesarias para asegurar un adecuado conocimiento por parte de los estudiantes, personal docente y de apoyo de la Universidad y de otros colectivos implicados en las titulaciones impartidas, de la política y los objetivos de calidad y de las actuaciones acordadas en este marco.

- Planificar y supervisar la realización de las acciones formativas que en materia de garantía de calidad procedan en cada momento, orientadas a todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Supervisar el funcionamiento del SGIC de la Universidad y proponer al Comité Rectoral, en su caso, las posibles modificaciones resultantes de los procesos de mejora internos o de las recomendaciones de las agencias de calidad.
- Dirigir la gestión del SGIC de la Universidad en cada curso académico organizando las campañas de realización y recogida de los diversos instrumentos de evaluación previstos en los procedimientos establecidos en el SGIC para disponer de información y evidencias sobre los indicadores definidos.
- Coordinar a las Comisiones de Garantía de Calidad, constituidas en cada uno de los centros de la Universidad.
- Aprobar los planes o acciones de mejora de las respectivas titulaciones con base en los diversos informes presentados por las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros correspondientes relativos a los diferentes procedimientos previstos en el SGIC y, en su caso, sancionar la ejecución de las acciones de mejora previamente adoptadas.
- Cualquier otra función relacionada con la calidad que afecten a la Universidad.

El ejercicio de estas funciones queda descrito en cada uno de los distintos procedimientos recogidos en la presente Memoria, para la garantía de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje en el título de Máster propuesto.

#### *Composición de la CGCU*

Esta Comisión está compuesta por:

- Miembros Permanentes:
  - La Dirección de Calidad y Acreditación, o persona en quien delegue, que actuará como Presidente.
  - El Secretario General de la Universidad, o persona en quien delegue, que actuará como Secretario.
  - Los Coordinadores de Calidad de todas las titulaciones impartidas en la Universidad.

- Miembros Ejecutivos:

En función de los temas a tratar y en relación con cuestiones específicas y técnicas, participarán en condición de miembros de pleno derecho de la Comisión, de forma individual o conjunta, las direcciones de:

- La Dirección de Claustro
- La Dirección de Relaciones Internacionales
- La Oficina de Prácticas Externas y Relaciones con Empresas
- El Departamento de Carreras Profesionales
- La Dirección de Comunicación
- El Departamento de Admisiones
- El Servicio de Informática
- La Dirección General de la Universidad

#### *Nombramiento y cese de los miembros de la CGCU*

Los miembros de la CGCU adquieren su condición en razón del ejercicio de las funciones que desempeñan, por lo que se garantiza la continuidad institucional sin dependencia de las condiciones personales. El carácter de esas funciones determina precisamente la condición de miembro permanente o ejecutivo de la Comisión.

En estas condiciones, los miembros de la CGCU únicamente podrán cesar en sus funciones por:

- Cese en el ejercicio de las funciones que otorgaban la representación.
- Asunción de funciones incompatibles con el desempeño de su cargo.
- Decisión del Rector por encontrarse en alguna situación que comprometa su independencia y disponibilidad para el ejercicio de sus funciones o por constatarse el incumplimiento reiterado de sus deberes y obligaciones como miembros de la Comisión.

En circunstancias excepcionales y en respuesta a algunos de los supuestos de cese mencionados, el Rector podrá designar a un miembro con carácter interino en lo que se procede a la designación del cargo en las funciones que determinan la pertenencia a la Comisión.

#### *Normas de funcionamiento de la CGCU*

La CGCU se reúne periódicamente al menos dos veces en cada trimestre del curso académico y cuando las circunstancias lo requieran.

Su configuración en una doble formación de miembros permanentes y otra con la adición de alguno o todos de los miembros ejecutivos permite el objetivo de la efectividad en su funcionamiento, de manera que el contenido de los temas a tratar defina su composición sin incurrir en formalismos innecesarios. Así, frente a la permanencia del núcleo académico central, directamente vinculado al desarrollo de los planes de estudios de las titulaciones, se introduce la alternancia en la presencia de los representantes de los servicios integrados en el conjunto de los programas

formativos y que superan en marco estricto de las titulaciones. Estos miembros ejecutivos podrán participar en las reuniones por decisión de la Comisión a propuesta de la Dirección de Calidad y Acreditación o de los propios responsables de los servicios implicados. En todo caso, se celebrarán al menos dos reuniones anuales de la Comisión con la presencia de todos sus miembros.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente y se adjuntará a la convocatoria que envíe el Secretario. El Presidente podrá admitir para su inclusión en el orden del día toda propuesta realizada por cualquier de los miembros de la CGCU, formulada por escrito con la suficiente antelación respecto a la fecha de la reunión, debiendo justificar adecuadamente ante el plenario el eventual rechazo de la propuesta. El Presidente atenderá con especial atención las solicitudes de intervención en las reuniones de los miembros ejecutivos de la Comisión.

Para que la CGCU pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente se requerirá la presencia de un número de miembros que sumen al menos un miembro más de la mitad de sus miembros en primera convocatoria, y de al menos un miembro más de un tercio de ellos en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de una media hora.

La CGCU adoptará sus decisiones por voto favorable de dos tercios de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente en caso de empate.

Los miembros de la CGCU observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates de carácter confidencial, en aplicación de la normativa vigente de la Universidad o por acuerdo, tomado al efecto, por la propia Comisión.

El Secretario de la Comisión levantará acta de cada sesión celebrada, enviando un proyecto de la misma a todos los componentes de la CGCU que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se será objeto de publicación electrónica para conocimiento de la comunidad universitaria.

#### **9.1.2. UNIDAD RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO. PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES, RESPONSABLES ACADÉMICOS, PERSONAL DE APOYO Y OTROS AGENTES EXTERNOS EN EL ÓRGANO RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

En el caso del presente título de Máster propuesto, el Centro de Estudios Superiores IE es la unidad estructural responsable de la gestión de las enseñanzas encaminadas a la obtención del título, recayendo en ella la responsabilidad directa e inmediata de la gestión integral académico-administrativa de las enseñanzas impartidas en la misma.

La aplicación, seguimiento, revisión y mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del título se basa en la intervención de la Comisión de Garantía de Calidad del Título como entidad colegiada y del Coordinador de Calidad del Título como entidad unipersonal bajo la supervisión de la Dirección de la titulación.



La actuación de estas instancias propias del título se realiza bajo la coordinación y el control de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y de la Dirección del Centro como máximas instancias de decisión en todo lo referente a las actividades que se desarrollan en el Centro donde se impartirá el título de Máster propuesto.

Se configuran así dos niveles de actuación en los que, a su vez, intervienen los siguientes actores:

- Órganos de calidad del Centro:
  - La Dirección del Centro
  - La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)
  
- Órganos de calidad del título:
  - La Dirección de la titulación
  - El Coordinador de calidad del Título (CCT)
  - La Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT)

De este modo, se articula un Sistema que combina la actuación de entidades de composición colegiada o unipersonal y de carácter general o específico de calidad, haciendo compatible la plena representatividad de todos los colectivos implicados en la titulación con la eficacia en la gestión y la toma de decisiones a todos los niveles de intervención. Además, así se consigue implicar a los responsables académicos en la gestión de la calidad para asegurar la consecución de los objetivos del Sistema de calidad en correspondencia con el diseño del plan de estudios del título.

En todo caso, las actuaciones de las diversas instancias del Centro y de la titulación relativas al Sistema de Garantía de Calidad del título de Máster propuesto estarán coordinadas y supervisadas por la Dirección de Calidad y Acreditación como unidad técnica de calidad de la Universidad.

También es preciso reseñar que el Defensor Universitario de la Universidad está firmemente implicado en la elaboración y establecimiento progresivo del Sistema de garantía del título dentro del marco del SGIC de la Universidad, tanto en las áreas de su competencia específica, principalmente en la atención a las sugerencias y reclamaciones, como en la concepción general de la calidad de la enseñanza en la Universidad. Por ello esta institución ha participado en el diseño del Sistema e interviene en los procedimientos de seguimiento y revisión de los títulos.

### ***DIRECCIÓN DEL CENTRO***

La Dirección del Centro, como máxima autoridad responsable de su funcionamiento y de las enseñanzas que en él se imparten, asume la dirección de la aplicación del SGIC de la Universidad al título de Máster propuesto, comprometiéndose en la implantación, seguimiento, revisión y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad. En este sentido, la Dirección del Centro:

- Asume el liderazgo y las responsabilidades que se derivan de las actuaciones correspondientes a la aplicación del SGIC a las titulaciones que allí se imparten.
- Presenta las propuestas de la política y los objetivos de calidad de los títulos y de todas las actividades vinculadas a los mismos.
- Constituye la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) y establece su composición y sus funciones.
- Promueve las actividades de mejora necesarias para responder a los resultados de las revisiones y las evaluaciones realizadas.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, la Dirección del Centro lidera el desarrollo e implantación de un SGIC en el Centro, en coordinación con las instancias competentes del Rectorado, promoviendo su mejora continua. Para ello, la Dirección del Centro propone a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) la política y los objetivos de calidad que informarán a todas las actividades objeto del alcance del SGIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer las expectativas de los diferentes colectivos implicados en las titulaciones y se compromete a velar por la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.

Puesto que todos los integrantes de la comunidad universitaria del Centro son responsables de la calidad de sus respectivas actividades, todas ellas están implicadas en la aplicación del SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación y seguimiento del Sistema de Calidad en su respectivo ámbito de actividad, en este caso vinculado con el título de Máster propuesto. En consecuencia, la Dirección del Centro está facultada para exigir el cumplimiento de esta responsabilidad a todos los integrantes de la comunidad universitaria en el ejercicio de sus correspondientes funciones.

Al mismo tiempo, la Dirección del Centro mantiene abiertos canales de comunicación permanentes con todas las personas del Centro, por sí mismo o a través de los miembros del Equipo de Dirección, para atender cualquier sugerencia o propuesta encaminadas a mejorar los procesos y los resultados obtenidos que serán estudiadas y, en su caso, sometidas a la consideración de la CGCC para su adopción.

### **COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO**

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) es el órgano colegiado y general que gestiona la aplicación del SGIC de la Universidad en el Centro y en las titulaciones que en él se imparten.

#### **FUNCIONES DE LA CGCC**

Una enumeración no exhaustiva de las funciones de la CGCC es la siguiente:

- Aprobar la política y los objetivos de calidad del Centro propuestos por la Dirección.
- Adoptar las medidas necesarias para asegurar un adecuado conocimiento por parte de los estudiantes, personal docente y de apoyo del Centro y de otros colectivos implicados en las titulaciones impartidas, de la política y los objetivos de calidad y de las actuaciones acordadas en este marco.
- Planificar y supervisar la realización de las acciones formativas que en materia de garantía de calidad procedan en cada momento orientadas a todos los miembros del Centro.
- Coordinar a las Comisiones de Garantía de Calidad constituidas para cada una de las titulaciones impartidas en el Centro.
- Decidir la organización, dentro de su ámbito de competencias y en coordinación con la Dirección de Calidad y Acreditación de la Universidad, de las campañas de realización y recogida de las diversas encuestas previstas por los procedimientos establecidos en el SGIC para disponer de información y evidencias sobre los indicadores de seguimiento.
- Analizar los resultados y proponer, a la instancia competente, propuestas de mejora en las actividades relacionadas con:
  - Los resultados del aprendizaje
  - La evaluación de la actividad docente (DOCENTIA)
  - Las prácticas externas
  - La movilidad de los estudiantes
  - La satisfacción con la enseñanza de los estudiantes
  - La inserción laboral
  - La satisfacción con la formación de los egresados
  - La satisfacción del personal docente y de apoyo con la titulación
  - La atención de las sugerencias y reclamaciones
- Aprobar los planes o acciones de mejora de las respectivas titulaciones con base en los diversos informes presentados por las Comisiones de Garantía de Calidad correspondientes, relativos a los diferentes procedimientos previstos en el SGIC y, en su caso, sancionar la ejecución de las acciones de mejora previamente adoptadas.
- Revisar periódicamente la aplicación del SGIC de la Universidad en el Centro y formular, cuando proceda, propuestas de modificación a las instancias competentes.
- Cualquier otra función relacionada con la calidad en las que la Universidad, en general, y el Centro, en particular, participen.

El ejercicio de estas funciones queda descrito en cada uno de los distintos procedimientos recogidos en la presente Memoria para la garantía de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje en el título de Máster propuesto.

#### *COMPOSICIÓN DE LA CGCC*

Esta Comisión está compuesta por:

- La Dirección del Centro, o persona en quien delegue, que actuará como Presidente.
- Los Coordinadores de Calidad de las respectivas titulaciones impartidas, uno de los cuales actuará como Secretario a determinar de forma rotatoria.
- 2 profesores que realicen actividades en cualquiera de las titulaciones impartidas en el Centro.
- 2 profesores representantes de los profesores tutores.
- 2 representantes del Personal de Administración y Servicios del Centro.
- 1 representante de los estudiantes de cada una de las respectivas titulaciones impartidas en el Centro.
- 2 agentes externos representantes de cualquier entidad pública o privada relacionada profesionalmente con el contenido y desarrollo de las titulaciones impartidas en el Centro, pudiendo proceder, entre otros, de colegios y asociaciones profesionales, organizaciones empresariales y académicas, fundaciones, foros de reflexión, etc., de carácter local, regional, nacional e internacional.

Así mismo, la CGCC está facultada para solicitar la presencia, en sus sesiones, audiencias y entrevistas, de los diferentes agentes implicados en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Podrán ser invitados a determinadas reuniones, dependiendo de la naturaleza de los temas a tratar y en relación directa con las actividades del Sistema de Garantía de Calidad del plan de estudios propuesto:

- La Dirección de Relaciones Internacionales
- La Coordinación de Prácticas Externas
- El Departamento de Carreras Profesionales
- La Dirección General de la Universidad
- Egresados de la Facultad
- Cualquier otro agente implicado en los procesos de enseñanza y aprendizaje que la CGCC estime pertinente

## *NOMBRAMIENTO Y CESE DE LOS MIEMBROS DE LA CGCC*

Los miembros de la CGCC serán elegidos por la Dirección del Centro para un período de 4 años, salvo la representación de los estudiantes y los agentes externos que se renueva cada 1 y 2 años respectivamente. En estos casos y frente a la permanencia de los elementos "institucionales" del Centro directamente vinculados a las titulaciones (miembros del Equipo de Dirección, personal docente y de apoyo), se considera necesaria la renovación de los estudiantes al cumplirse los respectivos ciclos previstos para la aplicación de los planes de estudios de los títulos correspondientes, así como una mayor alternancia en la presencia de los agentes externos para favorecer la representación de los diferentes colectivos implicados en las titulaciones.

Los miembros de la CGC cesarán en sus funciones por:

- Dimisión personal.
- Cese en el ejercicio de las funciones que otorgaban la representación.
- Asunción de funciones incompatibles con el desempeño de su cargo.
- Decisión de la Dirección del Centro, por encontrarse en alguna situación que comprometa su independencia y disponibilidad para el ejercicio de sus funciones o por constatarse el incumplimiento reiterado de sus deberes y obligaciones como miembros de la Comisión.

## *NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA CGCC*

La CGCC se reúne periódicamente al menos dos veces en cada curso académico, siguiendo el desarrollo temporal de cada período que conforma el curso académico y cuando las circunstancias lo requieran.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente y se adjuntará a la convocatoria que envíe el Secretario. El Presidente deberá admitir para su inclusión en el orden del día toda propuesta realizada por un mínimo del 40 por ciento de los miembros de la CGCC, formulada por escrito con la suficiente antelación respecto a la fecha de la reunión.

Para que la CGCC pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente se requerirá la presencia de un número de miembros que sumen, al menos, un miembro más de la mitad de sus miembros en primera convocatoria y de, al menos, un miembro más de un tercio de ellos en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de una media hora.

La CGCC adoptará sus decisiones por voto favorable de dos tercios de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente en caso de empate.

Los miembros de la CGCC observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates de carácter confidencial, en aplicación de la normativa vigente de la Universidad, o por acuerdo, tomado al efecto, por la propia Comisión.

El Secretario de la Comisión levantará acta de cada sesión celebrada, enviando un proyecto de la misma a todos los componentes de la CGCC que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se será objeto de publicación electrónica para conocimiento de la comunidad universitaria.

#### *GRUPOS DE MEJORA*

La Comisión, bien por propia iniciativa o a propuesta de la Dirección del Centro, podrá redefinir los objetivos de mejora y/o proponer la creación de grupos de mejora para atender a la resolución de áreas susceptibles de mejora previamente identificadas como consecuencia tanto de alguno de los procesos de evaluación del propio SGIC como de las sugerencias o reclamaciones planteadas desde alguno de los colectivos implicados en las titulaciones. La CGCC determinará la composición, funciones y duración de los citados grupos de mejora, asumiendo la responsabilidad del seguimiento de sus actuaciones e incorporando las propuestas presentadas a los informes que elabore sobre la base de los trabajos previos de estos grupos.

Cuando las áreas susceptibles de mejora pertenezcan a un ámbito externo al Centro, la CGCC podrá elevar las propuestas de creación de grupos de mejora a la Dirección de Calidad y Acreditación de la Universidad para su tratamiento a nivel general en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad.

Tanto el Centro como la Universidad en general fomentarán la participación en estas actividades, contemplando un reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada para todos los implicados en los grupos.

#### ***DIRECCIÓN DE LA TITULACIÓN***

La Dirección del Centro designa un responsable académico de cada una de las titulaciones que se imparten en el Centro, asignándole la Dirección de la titulación correspondiente.

La Dirección de la titulación como órgano unipersonal, y en coordinación con su equipo de Dirección, como órgano colegiado, asegura la coordinación horizontal y vertical del plan de estudios del título, incluida la aplicación y gestión del SGIC del mismo.

#### ***DIRECCIÓN DE LA TITULACIÓN***

La Dirección de la titulación garantiza la aplicación y el seguimiento del plan de estudios del título en todas sus dimensiones, por lo que también tiene una implicación importante en las cuestiones de calidad. En este sentido, conoce y transmite todas las informaciones relevantes sobre la marcha del plan de estudios y puede someter a la consideración de las instancias de calidad constituidas propuestas de cualquier decisión que se deba adoptar sobre las cuestiones de calidad.

En el marco de la aplicación del SGIC de la Universidad al título de su responsabilidad, la Dirección de la titulación:

- Designa un Coordinador de Calidad del Título (CCT), para que asuma la aplicación y seguimiento del SGIC en el programa formativo de la titulación.
- Constituye la Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) y establece su composición y sus funciones.

#### *EQUIPO DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO*

El Equipo de coordinación del título, designado por la Dirección de la titulación, asume la gestión y desarrollo progresivo del plan de estudios del título. En materia de calidad, realiza las siguientes funciones:

- Colaborar en la gestión y el análisis de la información derivada de los indicadores de calidad de la enseñanza establecidos, incluidos los relativos a los resultados de los procesos de evaluación sobre calidad del profesorado y los informes de evaluación de las prácticas externas y la movilidad.
- Preparar informes periódicos y, en su caso, planes de mejora para su consideración por las instancias competentes de la titulación y del Centro.
- Proponer, en su caso, reformas del plan de estudios para su consideración por las instancias de la titulación y del Centro establecidas dentro del marco del Procedimiento de seguimiento y mejora del título.

#### **COORDINADOR DE CALIDAD DEL TÍTULO**

La Dirección de la titulación nombrará un Coordinador de Calidad del Título (CCT) entre los profesores doctores con dedicación plena, asumiendo las responsabilidades en materia de gestión de la calidad como unidad técnica de calidad del título. A tal efecto, este Coordinador será el encargado de asegurar la implantación, seguimiento, evaluación y mejora del SGIC mediante la ejecución de los diferentes procesos identificados en el SGIC y la recepción, análisis y transmisión de los resultados de los mismos, en coordinación con las instancias de calidad establecidas.

Como tal, forma parte de la CGCC, de manera que constituye la materialización del vínculo entre las estructuras generales del Centro y las específicas de la titulación, garantizando la fluidez de las comunicaciones en ambos sentidos.

Entre las responsabilidades del CCT, además de las contempladas en los diversos procedimientos del SGIC o las que, en su caso, le sean asignadas posteriormente, se destacan:

- Asegurar el establecimiento, aplicación y continuidad de los procedimientos necesarios para el desarrollo del SGIC en el ámbito de su titulación y dentro del marco establecido por la Universidad y el Centro de su adscripción.

- Dirigir la CGCT y garantizar la continuidad de sus trabajos y la ejecución de sus decisiones, así como de los planes de mejora aprobados.
- Informar a la Dirección y al Equipo de coordinación del título sobre el desarrollo del SGIC y de cualquier necesidad de mejora que se proponga desde la CGCT.
- Elaborar un Informe anual de actividades, dirigido a la CGCT y a la Dirección de la titulación, que sirva de base a la preparación al procedimiento anual de seguimiento del título.
- Difundir el conocimiento del SGIC entre los distintos colectivos implicados en la titulación (responsables académicos, estudiantes, personal docente y de apoyo, agentes externos), mediante la puesta en marcha de acciones formativas previamente aprobadas por la CGCT, así como fomentar la implicación de estos colectivos en las actividades dirigidas a garantizar y mejorar los objetivos de calidad de la titulación.

### **COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO**

La Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) es la entidad colegiada de coordinación del SGIC en el ámbito de una titulación, cuya constitución, composición y funciones son aprobadas por la Dirección de la titulación.

La CGCT se compromete con el desarrollo, seguimiento, revisión y mejora de los instrumentos que aseguren y garanticen la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje y de sus resultados en el programa formativo del título de Máster.

#### *FUNCIONES DE LA CGCT*

Una enumeración no exhaustiva de las funciones de la CGCT es la siguiente:

- Planificar las actuaciones a desarrollar en el marco de la política y los objetivos de calidad aprobados por la CGCC, asegurando el cumplimiento del SGIC y de los requisitos y condiciones contenidas en la Memoria de verificación del título, y realizar el seguimiento de su ejecución.
- Proponer, en su caso, modificaciones en la política y los objetivos de calidad a la CGCC.
- Establecer el catálogo de indicadores de calidad que deben tomarse en consideración en el ámbito del título, entre los que destacan la tasa de graduación, la tasa de abandono, la tasa de eficiencia, la tasa de rendimiento, la encuesta de satisfacción de los estudiantes, la encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente y la duración media de los estudios.



- Coordinar el conjunto de actuaciones que implica el procedimiento de seguimiento anual del título.
- Aplicar en el ámbito de su titulación los planes de mejora y la creación temporal de grupos de mejora establecidos por la CGCC.
- Aprobar acciones correctivas y/o preventivas sobre la base, en su caso, de los informes que reciba de las instancias implicadas en el SGIC o de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el ámbito de la titulación y adoptar las medidas necesarias para asegurar su adecuada ejecución.
- Informar y asistir al Comité de Revisión que se constituirá cada tres años al objeto de realizar el procedimiento de revisión del título.
- Cualquier otra función relacionada con la garantía de calidad en la titulación en las que la Universidad, en general, y el Centro, en particular, participen.

El ejercicio de estas funciones queda descrito en cada uno de los distintos procedimientos recogidos en la presente Memoria para la garantía de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje en el título de Máster propuesto.

#### *COMPOSICIÓN DE LA CGCT*

Esta Comisión está compuesta por:

- El Coordinador de Calidad del Título, que actuará como Presidente.
- 1 profesor con dedicación plena y que ejerza actividades de tutoría, que actuará como Secretario.
- 1 profesor representante de los profesores asociados.
- 1 representante del Personal de Administración y Servicios del Centro relacionado con el desarrollo y la gestión de las actividades docentes del plan de estudios.
- 1 representante de los estudiantes matriculados en el título.

Así mismo, la CGCT se reunirá, al menos una vez al año, con algún agente externo representante de cualquier entidad pública o privada relacionada profesionalmente con el contenido y desarrollo del plan de estudios, pudiendo proceder, entre otros, de colegios y asociaciones profesionales, organizaciones empresariales y académicas, fundaciones, foros de reflexión, etc., tanto de carácter local, regional, nacional e internacional. También podrá solicitar la presencia en sus sesiones, audiencias y entrevistas, de los diferentes agentes implicados en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

## *NOMBRAMIENTO Y CESE DE LOS MIEMBROS DE LA CGCT*

Los miembros de la CGCT serán elegidos por la Dirección de la titulación a propuesta del Coordinador de Calidad del Título para un período de 4 años, salvo la representación de los estudiantes que se renueva cada año, en razón de la duración del desarrollo del plan de estudios en un título de Máster de 60 ECTS.

Los miembros de la CGCT cesarán en sus funciones por:

- Dimisión personal.
- Cese en el ejercicio de las funciones que otorgaban la representación.
- Asunción de funciones incompatibles con el desempeño de su cargo.
- Decisión de la Dirección de la titulación, a propuesta del Coordinador de Calidad del Título, por encontrarse en alguna situación que comprometa su independencia y disponibilidad para el ejercicio de sus funciones o por constatarse el incumplimiento reiterado de sus deberes y obligaciones como miembros de la Comisión.

## *NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA CGCT*

La CGCT se reúne periódicamente, al menos una vez en cada cuatrimestre del curso académico y cuando las circunstancias lo requieran.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente y se adjuntará a la convocatoria que envíe el Secretario. El Presidente deberá admitir para su inclusión en el orden del día toda propuesta realizada por un mínimo del 40 por ciento de los miembros de la CGCT, formulada por escrito con la suficiente antelación respecto a la fecha de la reunión.

Para que la CGCT pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente se requerirá la presencia de al menos tres de sus miembros.

La CGCT adoptará sus decisiones por voto favorable de al menos tres de sus miembros.

Los miembros de la CGCT observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates de carácter confidencial, en aplicación de la normativa vigente de la Universidad o por acuerdo, tomado al efecto, por la propia Comisión.

El Secretario de la Comisión levantará acta de cada sesión celebrada, enviando un proyecto de la misma a todos los componentes de la CGCT que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y será objeto de publicación electrónica para conocimiento de la comunidad universitaria.

## GRUPOS DE MEJORA

La Comisión, bien por propia iniciativa o a propuesta de la Dirección de la titulación, podrá proponer a la CGCC la creación de grupos de mejora para atender a la resolución de áreas susceptibles de mejora previamente identificadas como consecuencia tanto de alguno de los procesos de evaluación del propio SGIC como de las sugerencias o reclamaciones planteadas desde alguno de los colectivos implicados en la titulación. En el ámbito de su titulación, la CGCT determinará la composición, funciones y duración de los citados grupos de mejora, asumiendo la responsabilidad del seguimiento de sus actuaciones e incorporando las propuestas presentadas a los informes que elabore sobre la base de los trabajos previos de estos grupos.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

De manera sintética, la secuencia de las intervenciones de las diversas instancias del Centro de Estudios Superiores IE implicadas en el funcionamiento del SGIC del título de Máster propuesto:

- La Dirección del Centro presentará a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, para su aprobación, una propuesta sobre la política y los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en el Centro en aplicación del SGIC de la Universidad.
- La Comisión de Garantía de Calidad del Centro planificará y supervisará la realización de los procedimientos de garantía de calidad en las titulaciones y coordinará a las Comisiones de Garantía de Calidad constituidas para cada una de las titulaciones impartidas en el Centro.
- La Dirección de la titulación nombrará un Coordinador de Calidad y, a propuesta de éste, a los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad del Título de Máster propuesto.
- Tras su constitución, la Comisión de Garantía de Calidad del Título aprobará, a propuesta del Coordinador de Calidad del Título, su plan de trabajo.
- Conforme a lo establecido en dicho plan, el Coordinador de Calidad del Título recogerá y analizará la información obtenida por los diversos procedimientos establecidos en el SGIC y la someterá a la consideración de la Comisión de Garantía de Calidad del Título, que elaborará los informes finales de los procedimientos previstos en el ámbito del título.
- La Comisión de Garantía de Calidad del Título propondrá a la Dirección de la titulación para su presentación a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro la adopción de planes de mejora y velará por su implantación, seguimiento y conocimiento por la comunidad universitaria en el ámbito de la titulación.

- El Coordinador de Calidad del Título será el encargado de asegurar la ejecución de los planes adoptados en estrecha colaboración y comunicación con la Comisión de Garantía de Calidad del Título, que procederá periódicamente a la revisión de los planes adoptados para la mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- En función de la experiencia adquirida, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro propondrá a la Dirección del Centro la revisión de los objetivos de calidad del Centro para su aprobación.
- Los objetivos de calidad del Centro aprobados por la Dirección del Centro a propuesta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro tendrán difusión pública para conocimiento de toda la comunidad universitaria.

### **9.1.3. PARTICIPACIÓN DE AGENTES EXTERNOS EN EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO**

Al objeto de incorporar la presencia de agentes externos en la coordinación de las acciones de calidad del título de Máster propuesto, se prevé la participación de dos representantes de cualquier entidad pública o privada relacionada profesionalmente con el contenido y desarrollo del plan de estudios. Estos representantes pueden proceder, entre otros, de colegios y asociaciones profesionales, organizaciones empresariales y académicas, fundaciones, foros de reflexión, etc., tanto de carácter local, regional, nacional e internacional.

Serán designados por la Dirección del Centro como miembros en la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad a todas las titulaciones impartidas. Por ello podrán intervenir en todas las cuestiones relativas al Sistema de Garantía de Calidad, teniendo acceso a los informes previstos y demás documentación disponible, manifestando su parecer sobre las cuestiones tratadas por esa Comisión y pudiendo proponer medidas y acciones concretas que deberán ser sometidas a la aprobación de la Comisión.

Así mismo, podrá ser invitado en determinadas reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, dependiendo de la naturaleza de los temas a tratar y en relación directa con las actividades del Sistema de Garantía de Calidad, cualquier otro agente implicado en los procesos de enseñanza y aprendizaje que dicha Comisión estime pertinente.

Además, en el ámbito estricto del título de Máster propuesto, también está prevista la intervención de agentes externos representantes de cualquier entidad pública o privada relacionada profesionalmente con el contenido de la titulación, a través de las reuniones que mantendrán, al menos una vez al año, con la Comisión de Garantía de Calidad del Título.

Es preciso señalar que representantes de esas entidades públicas o privadas externas a la Universidad están implicados directamente en actividades del plan de estudios, tales como prácticas externas, acciones de movilidad y otras actividades formativas (seminarios, foros, cursos monográficos y especiales), en las cuales se aplica el Sistema de Garantía de Calidad, de manera que su intervención tiene una incidencia en diversos procedimientos de este Sistema, tales como la evaluación de las prácticas externas, la movilidad, la evaluación de la inserción laboral de los egresados y la evaluación de la satisfacción con el título.

Del mismo modo, hay que recordar que algunos representantes de estas entidades podrán formar parte, en calidad de miembros de pleno de derecho, del Comité de Revisión que se constituirá por agentes externos a la Universidad para llevar a cabo el Procedimiento de revisión de la titulación. En el marco de este Procedimiento, cada tres años la Universidad contactará con diversos organismos e instituciones nacionales y extranjeras, vinculadas con los ámbitos de los respectivos títulos impartidos, para conocer su opinión, principalmente en las dimensiones determinantes de la evolución de las enseñanzas contempladas en los respectivos planes de estudios.

Por último, hay que resaltar la importancia en este ámbito de las titulaciones oficiales de Máster la evaluación externa a la que se someten periódicamente las titulaciones de IE Universidad por dos vías principales:

- Los rankings internacionales.
- Las asociaciones internacionales en ámbitos de enseñanzas de Posgrado.

La evaluación anual de diversos rankings internacionales considera diversos indicadores tanto institucionales como referidos a los egresados y su inserción laboral, lo cual constituye un reto continuo para la mejora de los títulos de Máster. Entre otros indicadores analizados, figuran el grado de satisfacción de los participantes, su progresión profesional, el incremento salarial en los años posteriores a su graduación, la diversidad del claustro y del alumnado, la proyección internacional del programa, el grado de cumplimiento de las expectativas o el nivel investigador de los centros.

La Comunidad IE participa en asociaciones internacionales en diversos ámbitos, desde el mundo empresarial a la arquitectura y las profesiones jurídicas, lo que le permite estrechar su network corporativo, estar al día de las últimas tendencias de formación y analizar nuevos modelos de gestión.

Este ejercicio continuo de evaluación externa y sus buenos resultados ayudan tanto a la estrategia comercial como a la gestión académica y organizativa de las titulaciones de Máster, además de constituir una garantía adicional tanto para los estudiantes como para la sociedad en general. Las Direcciones de los centros y los equipos de dirección de las titulaciones necesitan una coordinación intensa y continua para adecuarse a los requerimientos y exigencias de los evaluadores externos, lo que tiene un alto impacto en los procesos de calidad. En este sentido, el reto consiste en compatibilizar los procesos oficiales del Sistema de Garantía de Calidad con los parámetros de los evaluadores externos y conseguir la más alta eficiencia en ambos sectores.

## **9.2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO**

La Universidad asume su plena responsabilidad respecto a la calidad de las enseñanzas que en ella se imparten y se propone garantizar la calidad de la docencia y la cualificación y competencia de su profesorado, elaborando y aplicando los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado previstos en el marco del establecimiento del Espacio Europeo de Educación Superior.

En este sentido, la Universidad dispone ya desde el curso 2008-2009 de un sistema de evaluación de la actividad docente del profesorado en consonancia con las directrices del Programa DOCENTIA como más adelante se expondrá. En efecto, la Universidad participó en la primera convocatoria del Programa DOCENTIA de ANECA y ACSUCYL, de modo que su Manual para la evaluación de la actividad docente del profesorado obtuvo la valoración global positiva sobre el diseño de evaluación el 15 de octubre de 2008.

Desde la implantación de las nuevas enseñanzas oficiales de Máster en el curso 2007-2008, la Universidad ha ido realizando adaptaciones a su sistema de garantía de calidad en aplicación de la normativa establecida por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y de las indicaciones establecidas en el procedimiento de verificación de las diversas titulaciones solicitadas y sucesivamente autorizadas. Desde el curso 2009-2010, la Universidad somete a sus titulaciones al procedimiento anual de seguimiento conforme a las exigencias establecidas por ACSUCYL sobre este procedimiento.

### **9.2.1. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ENSEÑANZA**

El objetivo de la Universidad es la excelencia, tanto en el cumplimiento de su misión como, más específicamente, en sus ámbitos competenciales de docencia, investigación, oferta de servicios y transferencia y extensión cultural.

Para ello se plantea la calidad, entendida como satisfacción de requisitos, tanto en los procesos que desarrolla como en sus resultados. Los marcos de referencia son el Espacio Europeo de Enseñanza Superior y el Sistema Universitario español.

En este sentido, se establecen los siguientes objetivos:

- Preparar y formar titulados idóneos, otorgando las competencias profesionales necesarias para el ejercicio de sus respectivas actividades con un enfoque innovador, rigor científico y relevancia práctica.
- La impartición de nuevas especialidades y materias de estudio e investigación, en una continua línea de adaptación a las demandas profesionales presentes y futuras, de forma que pueda dar respuesta a las necesidades de la sociedad en la medida que se vayan creando.

- La integración interdisciplinaria de los saberes.
- Favorecer el desarrollo de programas multidisciplinares en campos de especial interés por su relevancia científica, humanística, social, cultural, económica y artística, así como fomentar el intercambio con otras universidades, centros nacionales e internacionales y lugares de trabajo, tanto de estudiantes como de profesores, para mantener un elevado rango y competencia científica y técnica.

## **9.2.2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA**

### ***APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD***

La Universidad dispone de su propia unidad técnica de calidad, la Dirección de Calidad y Acreditación. Esta nueva unidad técnica de calidad, en dependencia del Vicerrectorado responsable de la ordenación académica, tiene atribuida la gestión integral del actual Sistema de Garantía de Calidad y la coordinación de su aplicación a todas las enseñanzas oficiales de la Universidad.

Actualmente, la Universidad cuenta con diversos procedimientos dirigidos a garantizar la calidad de la formación universitaria cubriendo una pluralidad de ámbitos mencionados a lo largo de la presente Memoria, tales como:

- Diseño y planificación de la oferta formativa y de las titulaciones, así como de su desarrollo.
- Admisión y matriculación de los estudiantes, previa definición de un perfil de ingreso.
- Apoyo y orientación de los estudiantes.
- Evaluación y control del aprendizaje.
- Programas de movilidad y prácticas externas.
- Orientación profesional.
- Alegaciones, reclamaciones y sugerencias de la comunidad universitaria.
- Política de personal académico y de apoyo a la docencia.
- Acceso, formación, evaluación y promoción del personal académico y de apoyo a la docencia.
- Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.
- Información sobre el aprendizaje, la inserción laboral y la satisfacción de los estudiantes
- Comunicación interna y externa y rendición de cuentas a la sociedad.

Los datos obtenidos en los procesos enumerados son procesados por las direcciones de los centros o servicios respectivos que, en una primera fase, los analizan y establecen sus conclusiones en cuanto a su adecuación a los objetivos determinados previamente y las desviaciones detectadas. Estos datos se transmiten a la Dirección de Calidad y Acreditación, que actúa como receptora y coordinadora de las informaciones y, a su vez, transmite los resultados a los miembros del Rectorado en función de sus ámbitos de competencia para la toma de decisiones pertinentes. Las

conclusiones finales figuran en el Informe anual del Rector sobre el funcionamiento de la Universidad.

En el ámbito específico de la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, la Universidad ha adoptado dos procedimientos aplicables a todas sus titulaciones, incluidas las de Máster, y por lo tanto al nuevo título de Máster propuesto, que se integrarán en el futuro SGIC y garantizan un control suficiente en la aplicación y desarrollo de las titulaciones en la etapa actual:

- Procedimiento de seguimiento y mejora del título
- Procedimiento de revisión del título

### **PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL TÍTULO**

La Universidad está activamente implicada en la aplicación anual del Procedimiento de seguimiento de las titulaciones desde su inicio a través del programa piloto establecido por ACSUCYL en el curso académico 2009-2010.

Sin perjuicio de las disposiciones establecidas, la Universidad cuenta con un Procedimiento para garantizar el seguimiento de las titulaciones implantadas en el marco del EEES. Así, la Dirección de la titulación, en el marco de las directrices fijadas por la Dirección de Calidad y Acreditación y bajo la supervisión del Comité Rectoral, debe realizar un seguimiento continuo de todas las actividades de aplicación del plan de estudios, de manera que disponga de medios suficientes de control y de reacción para garantizar su adecuado desarrollo.

De este modo, la experiencia constatada en cada curso académico permite adoptar medidas que, sin alterar su esencia y contenido, faciliten y mejoren la ejecución del plan de estudios.

En coordinación con los profesores y tutores, la Dirección de la titulación lleva a cabo el seguimiento del plan de estudios analizando los resultados de diversos indicadores en lo relativo a:

- Desarrollo de la enseñanza (proceso formativo)
- Actividad docente y de apoyo (recursos humanos)
- Situación de los estudiantes
- Evolución de la titulación (programa formativo)

La evolución de la totalidad de las actividades desarrolladas en el marco del programa formativo del título con implicación en las enseñanzas impartidas, alumnado, personal docente y de apoyo y recursos materiales aparece reflejada en el Informe anual que elabora el Coordinador de Calidad del Título y que aprueba la Dirección de la titulación, remitiéndolo a la consideración del Comité Rectoral a través del procedimiento que más adelante se especifica, disponiendo así de una información directa del desarrollo del plan de estudios, su repercusión en los diversos sectores afectados y las eventuales medidas que sea necesario adoptar.



Así mismo, la Dirección del Centro puede presentar al Comité Rectoral, con carácter inmediato, cualquier incidencia que se produzca durante en curso y que afecte al desarrollo de los planes de estudios de las titulaciones, al alumnado, profesorado o a la disponibilidad de los recursos materiales del centro correspondiente.

#### *DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA*

A través del control de los planes docentes que cada profesor elabora para la asignatura de su responsabilidad, y en el que constan los objetivos, competencias, metodología de aprendizaje y los sistemas de evaluación, la Dirección de la titulación dispone de un medio de seguimiento y control del proceso formativo, tanto al inicio del curso académico como en su conclusión, contrastando los resultados obtenidos con los objetivos inicialmente definidos.

La Dirección de la titulación imparte las orientaciones para la aprobación de los planes correspondientes y, a su vez, recibe los resultados obtenidos tras su aplicación, de manera que la docencia de cada asignatura se sujeta a una planificación previa cuya idoneidad es valorada en función de los resultados obtenidos, permitiendo realizar adaptaciones en cada curso con base en los rendimientos constatados.

#### *ACTIVIDAD DOCENTE*

El profesorado se somete a la evaluación de la actividad docente en una múltiple dimensión de autoevaluación, entrevista personal e informe de los responsables académicos y encuesta de estudiantes. De este modo, en cada curso académico, la Dirección cuenta con diversas fuentes de información para analizar la adecuación del profesorado a los objetivos de la titulación y proponer, en su caso, las medidas generales e individuales oportunas para la mejora de la docencia.

#### *SITUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES*

Los estudiantes realizan una encuesta sobre el grado de satisfacción con la docencia de cada asignatura, que también contiene elementos que proporcionan un conocimiento directo de su percepción del plan de estudios y posibilita la adaptación del mismo en función de la valoración recibida.

Por otro lado, el control de los resultados obtenidos por los estudiantes en cada curso, sobre la base de diversos instrumentos de evaluación, permite realizar un seguimiento de su aprendizaje y rendimiento.

Así mismo, los niveles de matrícula y el control de la asistencia a las clases teóricas y prácticas proporcionan un indicador del grado de adaptación y motivación de los estudiantes a las actividades formativas.

El sistema tutorial garantiza un seguimiento integral de la formación de los estudiantes, permitiendo una relación individualizada en su proceso universitario que facilita su adaptación al plan de estudios. También este sistema permite obtener una información suplementaria, más allá de los parámetros estrictamente académicos, sobre la percepción y valoración personales de la titulación en una perspectiva

general y proporciona un elemento de intermediación entre el estudiante y las diversas instancias académicas de la titulación (profesorado y Dirección).

Por último, la articulación de diversos canales para presentar sugerencias y reclamaciones por parte de los estudiantes sobre el funcionamiento del plan de estudios y su Centro académico, desde el recurso a la figura del Defensor del Universitario y a través de la interlocución directa con los responsables y las autoridades docentes, proporciona una información importante sobre el funcionamiento de las estructuras del plan y posibilita la resolución de problemas puntuales en el desarrollo de la vida académica.

En este sentido, las dimensiones de la Universidad en general, y la propia naturaleza y concepción del presente título de Máster propuesto, a través de la docencia mediante grupos con un número reducido de estudiantes, facilitan y promueven la accesibilidad a los responsables académicos y la interlocución directa en la transmisión de las informaciones y la gestión de las eventuales dificultades que pudieran surgir en el desarrollo del proceso formativo de la titulación.

#### *EVOLUCIÓN DE LA TITULACIÓN*

La Dirección dispone de una serie de indicadores cuyo análisis permite realizar un seguimiento importante de la percepción externa e interna de la evolución de la titulación.

Así, la demanda de solicitudes de admisión es un claro exponente de la percepción externa del título, constituyendo un elemento significativo a la hora de considerar su adecuación a las demandas de la sociedad y de los agentes sociales vinculados al título.

Del mismo modo, la disponibilidad de profesionales y empresas a aceptar prácticas externas de estudiantes matriculados en la titulación es un índice de su adaptación a las exigencias profesionales del mercado laboral del sector.

A nivel interno, la consideración de los niveles de permanencia de los estudiantes y la duración de su formación universitaria es un exponente nítido a la hora de valorar la idoneidad de la planificación académica de la titulación y de las condiciones de docencia en función de los objetivos formativos inicialmente previstos, incluida la motivación y las acciones de apoyo a los estudiantes.

#### **INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO**

Al objeto de comprobar el cumplimiento de las metas predeterminadas inicialmente y la adecuación de los resultados de aprendizaje del plan de estudios con los objetivos de la titulación previstos, se establece un Procedimiento para recoger y analizar la información sobre los resultados del aprendizaje y otros indicadores que muestren la evolución de las actividades docentes directamente relacionadas con el aprendizaje.

Estos resultados se distribuirán atendiendo a las diferentes tipologías de estudiantes, considerando así los estudiantes a tiempo completo o a tiempo parcial, los estudiantes de acogida, con simultaneidad de estudios, las segundas titulaciones, los no presentados a las pruebas de evaluación, etc.

Cada curso académico se procederá a la medición, análisis y utilización de los resultados del aprendizaje así como de otros indicadores de seguimiento, control y evaluación que muestren la evolución de las actividades docentes directamente relacionadas con la titulación. Estos indicadores tendrán un contenido cuantitativo cuando se trate de tasas o resultados numéricos, pero también podrán adoptar un contenido cualitativo cuando se trate de datos referidos a encuestas de satisfacción y/o percepción.

#### *INDICADORES DE RESULTADOS ACADÉMICOS*

En este sentido, el punto de partida de este Procedimiento son las tasas de rendimiento académico previstas en el Anexo I del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, en los siguientes términos:

- Tasa de graduación: porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.
- Tasa de abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso y los que obtuvieron el título de Máster en el año académico de matrícula.
- Tasa de eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios, en los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de egresados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

Para el cálculo de estas tasas, se seguirá la fórmula contenida en la Guía de Apoyo de ANECA para la elaboración de la Memoria de solicitud de verificación de títulos oficiales.

Con carácter adicional, la Universidad incluirá en el análisis de los resultados de aprendizaje para el seguimiento de todas sus titulaciones de Máster, entre las que se incluye el título de Máster propuesto, los siguientes indicadores correspondientes al rendimiento académico:

- Tasa de rendimiento: esta tasa mostrará la relación porcentual entre el número total de créditos superados por los estudiantes en el curso académico y el número total de créditos matriculados en ese año.
- Tasas de abandono en cada período temporal del desarrollo del curso académico y la consideración de sus causas.

- Tasa de materias que superan el nivel máximo admitido de abandono o suspensos.
- Porcentaje de estudiantes y de asignaturas a los que se les aplica la segunda convocatoria conforme a las normas de permanencia.
- Índice de adquisición de determinadas competencias: se determinará un Procedimiento para analizar y valorar la evolución de esta adquisición de competencias por los estudiantes en los controles intermedios establecidos en el desarrollo temporal del plan de estudios, conforme al Sistema interno de evaluación de las titulaciones de Máster.

Estos indicadores se utilizarán en la doble perspectiva de los procedimientos de seguimiento y de revisión del título en función del carácter de su contenido y alcance.

#### *INDICADORES DE GARANTÍA DE LA CALIDAD*

Como complemento al análisis y valoración de la información obtenida sobre los resultados de aprendizaje a través de los indicadores de resultados académicos establecidos, la Universidad también considerará, en el seguimiento de sus titulaciones, una serie de indicadores de garantía de calidad de los respectivos planes de estudios que permitirán obtener anualmente información concreta sobre una serie de factores directamente vinculados a las titulaciones. Así, se considerarán, entre otros factores, el funcionamiento del plan de estudios y su estructura, la organización de la enseñanza, los recursos humanos, las instalaciones e infraestructuras, el proceso de enseñanza-aprendizaje, el acceso y atención al estudiante, etc.

Los indicadores de garantía de calidad de la titulación incluidos en este Sistema son los siguientes:

- Indicadores relativos a la matrícula:
  - Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas.
  - Relación entre plazas demandadas y plazas ofertadas.
  - Vía de acceso a los estudios.
  - Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior.
- Indicadores relativos a la calidad del profesorado:
  - Porcentaje de docencia impartida por profesorado acreditado con relación al volumen total de la misma.
  - Información relativa a la evaluación de la actividad docente.
- Indicadores relativos a la satisfacción de los estudiantes:
  - Tasa de satisfacción general con el plan de estudios y la formación.
  - Tasa de satisfacción con el profesorado.

- Tasa de satisfacción con el procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones.
- Indicadores relativos a la satisfacción de los egresados con la formación:
    - Tasa de valoración global del funcionamiento de la titulación.
    - Tasa de valoración de las instalaciones e infraestructuras.
    - Tasa de satisfacción con la atención y participación en la Universidad.
    - Tasa de valoración global de la Universidad.
- Indicadores relativos a la inserción laboral de los egresados:
    - Tasa de ocupación de los egresados.
    - Tasa de adecuación del empleo con los estudios realizados.
- Indicadores relativos a las prácticas externas (en caso de que estén previstas):
    - Tasa de satisfacción del estudiante con las prácticas externas (obligatorias y, en su caso, optativas).
    - Tasa de satisfacción de las empresas e instituciones con los estudiantes de la Universidad que han realizado prácticas externas en su seno.
    - Porcentaje de estudiantes de la titulación que han completado satisfactoriamente las prácticas externas sobre el total de solicitantes.
    - Porcentaje de estudiantes de la titulación que realizan prácticas externas optativas.
    - Número de horas de prácticas externas optativas que realiza el estudiante.
- Indicadores relativos a la movilidad (en caso de que esté prevista):
    - Tasa de satisfacción con la movilidad de los estudiantes (salientes y de acogida).
    - Tasa de rendimiento de los estudiantes de movilidad (salientes y de acogida).
    - Porcentaje de estudiantes salientes que cumplen totalmente el contrato de estudios respecto al total de estudiantes salientes.
    - Tasa de solicitudes de participación en los programas de movilidad en relación al total de estudiantes susceptibles de solicitarlo.
    - Tasa de plazas de movilidad ocupadas en relación a las disponibles.
- Indicadores relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la titulación distintos de los estudiantes:
    - Tasa de satisfacción del profesorado.
    - Tasa de satisfacción del personal de apoyo.
    - Tasa de satisfacción de los empleadores.
    - Tasa de satisfacción de otros colectivos sociales.

## **APLICACIÓN DE LOS INDICADORES PARA LA MEJORA DEL PLAN DE ESTUDIOS**

El Coordinador de Calidad del Título, en colaboración con la Dirección de Calidad y Acreditación de la Universidad, será el responsable de la obtención de la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores de resultados de aprendizaje así como de recopilar, revisar y comprobar la validez de los datos proporcionados por los informes de resultados de todos y cada uno de los procedimientos. Cada curso académico presentará todos los datos relativos a su titulación a la Comisión de Garantía de Calidad del Título, indicando además, si fuera necesario, la propuesta de mejora de los propios procedimientos empleados.

La Comisión de Garantía de Calidad del Título adoptará un informe de resultados del título. El informe de resultados relativo a cada curso académico contendrá los datos de los resultados obtenidos y un análisis de las tendencias en los mismos, realizando comparativas con cursos anteriores, considerando la evolución de los resultados en relación con el cumplimiento de los objetivos previstos, para formular las posibles propuestas de mejora de las acciones orientadas al aprendizaje dentro de la titulación frente a los problemas detectados. Serán objeto de una especial atención los indicadores relativos a las tasas de rendimiento, abandono y eficiencia y los relacionados con la demanda de matrícula y la inserción laboral.

La Dirección de la titulación, tras la aprobación del informe, lo transmitirá a la Dirección del Centro y a la Dirección de Calidad y Acreditación de la Universidad que podrán, en el marco del Sistema de Garantía de Calidad del título, solicitar información complementaria o presentar propuestas de modificación de las acciones adoptadas.

La Dirección de Calidad y Acreditación analiza las informaciones remitidas por los respectivos responsables de las titulaciones y somete los informes a la Comisión de Calidad de la Universidad para su consideración atendiendo a:

- Los indicadores de seguimiento.
- Los problemas detectados y sus causas.
- Las solicitudes de recursos humanos y materiales.
- El cumplimiento de los objetivos y la adecuación de las mejoras propuestas.

El Comité Rectoral recibe la información relativa a las conclusiones de la Comisión de Calidad de la Universidad sobre el desarrollo en cada curso académico de los respectivos planes de estudios y decide la aprobación de las eventuales medidas de mejora propuestas tras considerar su alcance y repercusión en los diversos sectores afectados al objeto de corregir las eventuales desviaciones detectadas.

El Coordinador de Calidad del Título, bajo la supervisión de la Dirección de la titulación, garantizará la ejecución de las acciones de mejora adoptadas.

## **ESTABLECIMIENTO DE UN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DEL TÍTULO**

IE Universidad ha asumido el compromiso de establecer un Procedimiento de revisión de los nuevos títulos de Máster transcurridos tres años desde su implantación efectiva, con independencia de los mecanismos internos contemplados y además de los procedimientos que legalmente se establezcan para la supervisión y seguimiento de la calidad del título.

Este plazo de tres años permite considerar el desarrollo del plan de estudios desde una perspectiva ya consolidada de la aplicación efectiva del plan y sus efectos en la formación de los estudiantes. Así mismo, este plazo permite afrontar con sólidas bases de análisis la acreditación periódica del título a los cuatro años de su verificación por parte de la agencia de acreditación competente.

Esta revisión será realizada por un Comité de Revisión establecido al efecto por personalidades externas a la Universidad y de alta relevancia académica y profesional en el ámbito del título que procederán a analizar todos los detalles, no sólo del diseño del programa si no de su implantación, desarrollo y resultados. Este Comité será nombrado por el Consejo Directivo de la Universidad y a él presentará los resultados finales de su actividad.

Para ello se utilizará una metodología mixta de información facilitada por la Universidad junto la información obtenida directamente por el Comité a través de visitas y entrevistas a directivos, profesores y estudiantes.

Este Procedimiento de revisión se articulará en tres fases, con implicación de agentes externos e internos de la Universidad:

- Obtención de información
- Concepción y diseño
- Ejecución

### **1. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN**

Al objeto de proceder a un análisis completo que permita un diagnóstico objetivo y riguroso sobre el funcionamiento del plan de estudios, se recurrirá a fuentes externas e internas de información:

#### **FUENTES EXTERNAS**

En primer lugar se procederá a considerar las demandas de la comunidad nacional e internacional con una doble perspectiva tanto en el ámbito general de la formación universitaria de Posgrado como en el ámbito específico de la titulación.

Se requerirá el dictamen y la valoración de expertos en educación, profesionales y empresas de relevancia en el sector y consultores que permitirán la definición de unos objetivos generales a los cuales deberá responder la titulación en su dimensión académica, técnica y profesional.

## FUENTES INTERNAS

Las distintas instancias internas de la Universidad proporcionarán una información de doble alcance, tanto en lo que se refiere a los datos procedentes de los diversos elementos de evaluación establecidos para el seguimiento del desarrollo de la titulación como de las recomendaciones resultantes del análisis de esos datos. En este sentido, tendrán una intervención relevante:

- Las directrices trazadas por el Patronato de la Universidad como órgano superior de asesoramiento y consulta que integra a los agentes sociales del entorno universitario y que tiene a su cargo la proyección hacia el futuro de la institución.
- Los informes emitidos por los diversos órganos de gobierno de la Universidad en su seguimiento de la actividad académica e investigadora.
- Las aportaciones del Defensor del Universitario en su consideración de las incidencias sometidas a su apreciación por los miembros de la comunidad universitaria, en especial por el alumnado, en relación con la titulación y el centro donde se imparte.
- Las consideraciones de los integrantes del centro donde se imparte la titulación, con la intervención de todas las instancias implicadas en su docencia (dirección, estudiantes, personal docente y de apoyo).
- Las aportaciones de los estudiantes a través de los diversos mecanismos establecidos para conocer su opinión sobre el plan de estudios y su satisfacción con la formación en aplicación del plan, así como sus sugerencias y reclamaciones.
- Los resultados del Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del profesorado y las sugerencias y reclamaciones del personal docente e investigador.
- La posición del personal auxiliar sobre los efectos del funcionamiento del plan de estudios en sus actividades.
- Las recomendaciones de los profesionales y empresas del sector que hayan intervenido en el desarrollo del plan de estudios.

De entre la pluralidad de las fuentes internas de información, se concederá una atención especial a los siguientes indicadores:

- Resultados académicos de los estudiantes.
- Asistencia y participación de los estudiantes en las actividades previstas y la aplicación de las normas de permanencia.
- Solicitudes de admisión.
- Perspectivas profesionales de los egresados.
- Reclamaciones y sugerencias de los estudiantes y profesorado.



El Comité de Revisión recibirá todos los elementos externos e internos de información y podrá, por su propia iniciativa, proceder a recabar toda la información que juzgue necesaria para realizar su función, con acceso directo a las instancias y miembros de la comunidad universitaria.

## 2. CONCEPCIÓN Y DISEÑO

Esta fase se desarrollará en dos etapas, implicando, en primer lugar, la actividad del Comité de Revisión y, posteriormente, a las instancias de la Universidad.

Sobre la base de toda la información obtenida, el Comité procederá a su análisis exhaustivo y a la elaboración de un informe que contemple tanto la valoración sobre el funcionamiento del plan de estudios vigente como las propuestas para su mejora en función de las posibles deficiencias constatadas y de la necesidad de responder a nuevas demandas docentes y profesionales.

El informe del Comité será transmitido a los órganos de gobierno de la Universidad para su consideración. El análisis de sus conclusiones sobre el funcionamiento del plan de estudios y las propuestas de modificación se realizará teniendo presentes las valoraciones obtenidas a nivel interno a través del propio Procedimiento de seguimiento del plan en sus diversas instancias y los objetivos generales definidos por los agentes externos, previamente consultados, para atender a las demandas sociales en el ámbito de la titulación.

Bajo la supervisión de los órganos de gobierno de la Universidad, en especial de la Dirección de Calidad y Acreditación, la Dirección de la titulación propondrá a la Dirección del Centro respectivo las modificaciones que considere pertinentes para adecuarse al informe del Comité de Revisión. En la elaboración de esta propuesta, se tendrán presentes todos los elementos externos e internos de información y se contará con la participación activa del personal docente e investigador, estudiantes y personal de apoyo.

La propuesta aprobada por la Dirección del Centro podrá contemplar la revisión del plan de estudios mediante modificaciones parciales que no alteren la sustancia e integridad del plan o, por contra, la redacción de un nuevo plan ante la necesidad de proceder a un cambio sustancial del plan vigente. Esta propuesta, cualquiera que sea su alcance, se someterá a la aprobación de los órganos de gobierno de la Universidad.

La posición final de la Universidad sobre el plan de estudios será presentada al Comité de Revisión para su conformidad. Sobre esta base, el Consejo Directivo podrá adoptar, a propuesta del Rector, las medidas necesarias para la adecuación del título al resultado de la evaluación realizada.

## 3. EJECUCIÓN

Las conclusiones del Procedimiento de revisión del título se harán públicas y, en función de su alcance, se procederá a su modificación parcial o a la redacción de un nuevo plan de estudios si se considera necesario.

En caso de que las medidas adoptadas impliquen cualquier modificación inmediata del título, se procederá conforme al Procedimiento establecido al afecto por las disposiciones del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el real decreto 861/2010, de 2 de julio.

En todo caso, el resultado de la revisión del título se integrará en el Procedimiento de acreditación de la titulación, sometiéndose así a la consideración de las instancias de acreditación en cumplimiento de la normativa vigente.

### **9.2.3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PROFESORADO**

La Universidad, dentro de su política de profesorado, aborda la evaluación docente en un marco general que busca la mejora de la calidad e innovación de la actividad docente del profesorado.

La Universidad está inmersa en pleno proceso de implementación de una carrera docente con el objetivo de incentivar al profesorado y asociarlo a la mejora de la actividad docente. Las consecuencias de la evaluación docente están consideradas dentro de este marco general de la consolidación de una carrera docente definida por la Universidad, es decir, dentro de la promoción interna del profesorado.

Teniendo en cuenta estos objetivos generales y sobre la base de las premisas del marco de Bolonia relativas a la calidad de la enseñanza y la responsabilidad de las universidades sobre la calidad de sus títulos, la Universidad participó en la primera convocatoria del programa DOCENTIA de ANECA y ACSUCYL. El "Manual de Evaluación Docente del Profesorado" obtuvo el informe de evaluación positiva de ANECA y ACSUCYL el 15 de octubre de 2008.

El citado Manual consiste en la creación de un marco de evaluación que describe una metodología general básica, así como unos criterios mínimos y contiene los procesos y procedimientos para realizar las evaluaciones, teniendo en cuenta las circunstancias y prioridades de la Universidad. El Manual considera también la creación de una Comisión de evaluación en la Universidad que es la responsable de la aplicación y valoración de estos procedimientos.

Los contenidos básicos del Manual se refieren a la finalidad y al ámbito de aplicación de la evaluación y al proceso que deben seguir los evaluadores para valorar la actividad docente del profesorado de la Universidad y emitir un Informe sobre la misma. De igual modo, se presentan las fuentes y métodos para la recogida de información sobre la actividad docente que sirven de base a los evaluadores para emitir sus valoraciones. Asimismo, se recogen unos "Anexos" sobre el desarrollo de las distintas fases del proceso y que contienen los modelos que deben utilizarse en las diversas fases y por los distintos agentes implicados en el proceso de evaluación.

La institución del Defensor Universitario ha asumido de forma explícita un papel fundamental en este proceso, en línea con la tendencia general a reconocer su posición en los sistemas de garantía de calidad. En este sentido, el Manual fue revisado por dicha institución y participa en todo el proceso de evaluación como observador

externo de la correcta aplicación del Procedimiento, estando presente en todas las reuniones de la Comisión de evaluación.

La Universidad ha procedido a su aplicación en tres convocatorias desde el curso académico 2009-2010, y participa en los procesos de evaluación externa desarrollados por ACSUCYL de cara a su futura acreditación.

El Manual refleja, como "fundamentación y objetivos estratégicos de la evaluación docente", que la Universidad aborda esta evaluación dentro de un marco general que busca la mejora de la calidad y la innovación en la docencia de su profesorado y que esta política de evaluación es coherente y está alineada con el resto de políticas de profesorado de la Universidad: las de selección, formación, promoción, retribución y reconocimiento.

El objeto de este proceso es evaluar los diversos aspectos que configuran dicha actividad, teniendo en cuenta fundamentalmente las siguientes dimensiones:

- Planificación de la docencia
- Desarrollo de la enseñanza
- Resultados
- Revisión y mejora de la actividad docente

El Manual contempla, además, una dimensión cero, el Encargo Docente, que se refiere a la docencia desarrollada por el profesor durante su trayectoria académica en cualquier centro universitario.

El Manual también describe los objetivos concretos que se pretenden desarrollar con esta evaluación, el objeto y ámbito de aplicación, la voluntariedad/obligatoriedad, la periodicidad, la difusión del proceso de evaluación y los agentes implicados en el proceso de evaluación docente. Todo esto se resume a continuación.

El propósito de la evaluación es generar una valoración global de la actividad docente del profesorado en un período de tres cursos. Dicha valoración podrá resultar:

- NO POSITIVA: si no alcanza un umbral mínimo en alguna de las dimensiones evaluadas:
  - Planificación de la docencia
  - Desarrollo de la docencia
  - Resultados
  - Mejora e innovación docente
- POSITIVA: si supera el umbral mínimo indicado.
- MUY POSITIVA: si alcanza una determinada puntuación en total, superando los umbrales mínimos de las dimensiones mencionadas anteriormente.
- EXCELENTE: si alcanza una determinada puntuación en total, superando los umbrales mínimos de las dimensiones mencionadas anteriormente.

La dimensión cero no tiene relevancia a la hora de contabilizar los mínimos necesarios para obtener la evaluación positiva, pero suma a la hora de considerar el total de puntos alcanzados por el profesor en la evaluación.

El proceso de evaluación del profesorado se aplica obligatoriamente a los profesores que imparten un número mínimo de créditos LOU/ECTS y tienen un número mínimo de años de docencia en la Universidad y contempla la actividad desarrollada por el profesor a lo largo de los últimos tres años de docencia en la Universidad.

Los procesos de evaluación están presididos por la mayor transparencia de forma que la convocatoria, Procedimiento, modelo de valoración y resultados globales de la evaluación docente son públicos en todas sus fases.

El Manual también describe quiénes son los agentes implicados en cada una de las etapas del proceso, así como las funciones de cada uno de ellos dentro del Procedimiento y los criterios de selección de la Comisión de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad.

Las dimensiones con las que se evalúan los diversos aspectos de la actividad docente, planificación de la docencia, desarrollo de la enseñanza, resultados y revisión y mejora de la actividad docente, a su vez, se articulan en un conjunto de subdimensiones que se evalúan y puntúan siguiendo un protocolo que detalla los criterios específicos utilizados en cada una de ellas, y que están representadas en la siguiente Tabla.

Los criterios de evaluación de la actividad docente en los que se apoya este Procedimiento de evaluación, alineados con las subdimensiones anteriores, son los siguientes: adecuación, satisfacción, eficiencia y orientación a la innovación docente.

**TABLA**

<b>0. ENCARGO DOCENTE</b>	
<b>1. PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA</b>	
1.1. Diseño, adecuación y accesibilidad de la guía docente	1.1.1. Cantidad de la información suministrada
	1.1.2. Calidad de la información suministrada
	1.1.3. Contenido ajustado a las directrices del plan de estudios
	1.1.4. Adecuación entre los objetivos de aprendizaje y los tiempos disponibles
	1.1.5. Adecuación entre los objetivos de aprendizaje y los medios disponibles

1.2. Actividades de coordinación docente	1.2.1. Coordinación dentro de la asignatura
	1.2.2. Coordinación entre asignaturas
	1.2.3. Otros cargos que impliquen actividades de coordinación docente
1.3. Participación	1.3.1. Participación en órganos colegiados como miembro
	1.3.2. Participación en comisiones de docencia, elaboración de títulos o de autoevaluación
<b>2. DESARROLLO DE LA DOCENCIA</b>	
2.1. Cumplimiento de tareas	2.1.1. Clases
	2.1.2. Tutorías
	2.1.3. Corrección de exámenes
	2.1.4. Revisión de exámenes
	2.1.5. Actas de calificación
2.2. Desarrollo de contenidos, actividades y evaluación previstos	2.2.1. Desarrollo de contenidos previstos
	2.2.2. Actividades de enseñanza y aprendizaje
	2.2.3. Procedimientos de evaluación aplicados
2.3. Enriquecimiento de asignaturas	
2.4. Ampliación de tareas	
<b>3. RESULTADOS</b>	
3.1. Objetivos formativos	
3.2. Revisiones periódicas	
3.3. Actualización de la guía	
<b>4. MEJORA E INNOVACIÓN DOCENTE</b>	
4.1. Formación recibida	
4.2. Proyectos de innovación	
4.3. Materiales	
4.4. Reconocimiento	
<b>TOTAL</b>	

Con el fin de obtener indicadores válidos para poder desarrollar el proceso de evaluación, en el Manual se proveen tres fuentes de información, que recogen las evidencias aportadas por los agentes implicados en el proceso:

1. Autoinforme del profesor, en el que se refleja la relación de evidencias sobre su implicación en la mejora de la calidad docente, así como las reflexiones sobre su práctica docente y las necesidades detectadas para su mejora.
2. Informe institucional de los responsables académicos, en el que deberán manifestar una valoración sobre las diferentes dimensiones de la actividad docente realizada por el profesor durante el período de evaluación.
3. Encuesta a estudiantes, en la que se manifiesta su grado de satisfacción sobre la labor docente del profesor en cada una de las asignaturas que imparte.

Además, en el Manual se describen con detalle el protocolo de evaluación y las etapas del proceso, fijando los plazos de cada una de las actividades que forman parte del Procedimiento.

Por último, explica el procedimiento para la toma de decisiones derivadas de la evaluación y el seguimiento de las acciones derivadas de la evaluación docente, así como el proceso de difusión de los resultados de la misma.

En el Manual se adjuntan anexos en los que se recogen, además de los modelos que deberán completar las diversas fuentes implicadas en el proceso, las instrucciones correspondientes para rellenar por cada una de ellas.

### ***UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE EN LA REVISIÓN Y MEJORA DEL PLAN DE ESTUDIOS***

El Manual de Evaluación de la Actividad Docente en IE Universidad establece el Procedimiento de evaluación conforme a una serie de objetivos concretos que se pretenden desarrollar con esta evaluación, entre los que se enumeran:

- Promover la reflexión crítica sobre la práctica docente de la comunidad universitaria para fomentar una política de evaluación de las actividades docentes encaminada a la mejora.
- Disponer de información contrastable, fiable y comparable que posibilite aplicar acciones de mejora de calidad docente, tanto al profesorado como a los responsables de la toma de decisiones en los diferentes ámbitos de gestión de la Universidad.
- Reconocer la implicación del profesorado en la investigación docente, la evaluación institucional y la gestión de la calidad de la enseñanza.
- Completar el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad para la acreditación de sus titulaciones y la rendición de cuentas a la sociedad.

- Incentivar la mejora de la actividad docente mediante el reconocimiento del esfuerzo, del compromiso por la mejora y la calidad del trabajo docente.

De este modo, la actividad docente no sólo es considerada como el objeto de la evaluación específica de este Procedimiento, sino que amplía su alcance al configurarse como unos de los elementos constitutivos de la concepción del título y, por lo tanto, insertada en el Sistema de Garantía de Calidad del mismo.

Así, los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la actividad del profesorado permiten realizar una valoración de las competencias del profesorado asociado al plan de estudios del título en relación con los objetivos de calidad del mismo, de manera que los resultados obtenidos proporcionan información adicional sobre el funcionamiento del propio plan de estudios al contrastar la adecuación del profesorado para:

- Alcanzar los objetivos del programa formativo y las competencias previstas en la propuesta del título a través de su Memoria de verificación.
- Responder a los requerimientos y necesidades del plan de estudios.
- Desarrollar actividades de investigación, desarrollo e innovación docente que repercutan favorablemente en el plan de estudios.

Adicionalmente, las dimensiones recogidas por el Procedimiento de evaluación sobre diversos aspectos que configuran la actividad docente –planificación de la docencia, desarrollo de la enseñanza, resultados y revisión y mejora de la actividad docente– contienen en sí mismas referentes directos del plan de estudios que revelan informaciones sobre su aplicación y desarrollo.

En consecuencia, la evaluación de la actividad docente proporciona al profesorado pautas para la mejora de su actividad que contribuyan a la consecución de los objetivos del título mediante una mayor motivación e implicación en su actividad, lo que repercute indudablemente en el buen funcionamiento del plan de estudios.

Pero, además, los responsables académicos del título y de la Universidad pueden disponer de información, tanto sobre la realización de las tareas docentes en particular como del funcionamiento del programa formativo en general, constituyendo un elemento importante a considerar en la toma de decisiones sobre la política de profesorado en relación con la aplicación del plan de estudios del título y con las eventuales acciones de formación y estímulo de la carrera docente. Por ello, el conocimiento de todos estos datos, obtenidos en la evaluación de la actividad docente, permite extraer consecuencias aplicables en los Procedimientos de seguimiento y revisión del título, con el fin de suplir las carencias detectadas en la evaluación y valorar y reforzar las capacidades y fortalezas constatadas.

## **INDICADORES PARA LA TOMA DE DECISIONES DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE**

El Procedimiento de evaluación establecido permite una valoración directa e inmediata de la actividad docente, que es uno de los componentes básicos de la configuración del título, y, como tal, se integra en el Sistema de Garantía de Calidad del título. Pero además, al no encontrarse la consideración de la actividad docente aislada en sí misma sino en interacción con los otros elementos del plan de estudios bajo el cual se desarrolla, se aporta una información adicional al Sistema de calidad respecto a una serie de elementos propios del plan de estudios que forman parte de esta evaluación.

El modelo de evaluación contempla cuatro dimensiones que se ajustan a las diferentes fases del proceso docente. A su vez, cada una de las dimensiones se articula en un conjunto de subdimensiones que se evalúan siguiendo un protocolo de criterios específicos. La conjunción de las informaciones contenidas en las dimensiones y subdimensiones afecta a la práctica totalidad del diseño del plan de estudios, lo que facilita la valoración relevante de determinados aspectos:

- Planificación de la docencia:
  - Preparación de las tareas docentes.
  - Programación ajustada, revisada periódicamente y pública.
  - Cantidad y calidad de la información que el profesor suministra a sus estudiantes, a través del plan docente de las asignaturas que imparte (competencias, objetivos, resultados previstos, contenidos, metodología de enseñanza, sistema de evaluación, bibliografía y recursos documentales).
  - Ajuste del contenido del plan propuesto a las directrices marcadas en el plan de estudios en el que se inserta la asignatura que imparte y, en su caso, a las del centro en donde se imparte.
  - Consideración, en el diseño de los objetivos, del tiempo disponible de sus estudiantes para el desarrollo de la asignatura en relación con las demás.
  - Consideración, en el diseño de los objetivos, de los medios disponibles en la Universidad para el desarrollo de la asignatura.
- Actividades de coordinación docente y participación:
  - Coordinación de las materias dentro de los planes de estudio.
  - Implicación del profesor en la coordinación dentro de las asignaturas que imparte, indicando la frecuencia de reuniones con otros profesores que colaboran en la docencia.



- Implicación del profesor en la coordinación entre asignaturas del mismo plan de estudios, indicando la frecuencia de reuniones con los profesores que imparten clase en otras asignaturas.
  - Implicación en las tareas de coordinación docente, tales como coordinación de programas de movilidad, actividades de tutoría académica y coordinación.
  - Participación en los órganos docentes establecidos en la actual normativa universitaria.
  - Valoración de la participación del profesor en los órganos colegiados de gestión docente o en las Comisiones de elaboración, seguimiento y evaluación de títulos.
- Desarrollo de la docencia:
- Cumplimiento de responsabilidades docentes.
  - Cumplimiento del horario académico, descontando los permisos o bajas reconocidas.
  - Asistencia al estudiante en tutorías presenciales vinculadas al desarrollo de las asignaturas que imparte, según el horario establecido reglamentariamente, descontando los permisos o bajas reconocidas.
  - Plazos de corrección de exámenes de sus asignaturas.
  - Plazos de revisión de exámenes de sus asignaturas.
  - Plazos de entrega de actas de calificación de sus asignaturas.
  - Contenidos diseñados en los planes docentes y el desarrollo secuencial de los mismos.
  - Distintas actividades diseñadas en los planes docentes, considerando la dedicación requerida en términos de créditos ECTS, los conocimientos previos de los estudiantes, el tipo de trabajo promovido, la asistencia a clase y otras variables relacionadas con el estudiante.
  - Distintos procedimientos de evaluación previstos.
  - Actividades que el profesor ha realizado para enriquecer tanto el contenido como la forma en que imparte sus asignaturas, tales como la organización de talleres, conferencias, seminarios, o cursos específicamente dirigidos a los estudiantes de una asignatura, visitas con los estudiantes y prácticas de campo (no señaladas en el plan de estudios), actividades de apoyo a estudiantes con necesidades específicas.

- Otras actividades docentes que el profesor ha realizado en su condición de docente no recogidas en el plan docente y que, por tanto, no están asociadas directamente a las asignaturas que imparte, tales como actividades de Doctorado, tutoría de prácticas externas de estudiantes, participación en tribunales de Trabajos fin de Máster, colaboraciones en actividades de información y divulgación, etc.
- Resultados:
- Consecución de objetivos formativos y resultados académicos.
  - Cumplimiento por parte del profesor de los objetivos formativos previstos en el plan docente.
  - Adaptación por parte del profesor del plan docente a los cambios sugeridos en la práctica docente por la interacción con los estudiantes y como consecuencia de las encuestas de los estudiantes.
  - Actualización por parte del profesor del plan docente en relación con las actividades de formación y la actualización metodológica.
- Mejora e innovación docente:
- Cursos y seminarios de mejora docente recibidos.
  - Participación en proyectos de innovación o mejora docente.
  - Elaboración propia de materiales docentes tales como manuales o libros de texto de nivel universitario, apuntes-guiones-transparencias de toda la asignatura, dossier de textos, cuaderno de autoevaluación del estudiante (tests, casos prácticos, problemas), diseño de software, Cds o CD-ROM, página web de la asignatura, cuaderno de prácticas, montaje, mantenimiento y actualización de laboratorios.
  - Reconocimiento docente externo en otras instituciones, tales como premios y nombramientos docentes externos.

Así mismo, los criterios de evaluación de la actividad docente en los que se apoya este Procedimiento de evaluación, alineados con las subdimensiones anteriores, proporciona los siguientes elementos de valoración:

- Los requerimientos establecidos por la Universidad y el Centro con relación a la planificación, desarrollo de la enseñanza y a los resultados de aprendizaje de los estudiantes, a los cuales la actividad docente debe responder. Dichos requerimientos deben estar alineados con los objetivos formativos y competencias recogidas en el plan de estudios y con los objetivos de la Universidad.

- La satisfacción de los agentes implicados en la enseñanza, en especial de estudiantes, colegas y responsables académicos, con la actividad docente en general y en particular.
- La consecución de los objetivos previstos, considerando los recursos que se ponen a disposición del profesor, de manera que la actividad docente debe propiciar el desarrollo en los estudiantes de las competencias previstas en el plan de estudios.
- El fomento de la innovación, la introducción de mejoras y el espíritu emprendedor de los docentes para favorecer el aprendizaje del profesorado, a través de la autoformación o la formación regulada por otras instancias, y la predisposición a introducir cambios que afecten al modo en que se planifica y se desarrolla la enseñanza, o se evalúan los resultados de la misma.

### ***PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE DECISIONES DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE***

Al finalizar el proceso de evaluación docente de los profesores, se elaboran una serie de informes que analizan y tienen en cuenta los resultados de la evaluación docente para aplicar las consecuencias derivadas de la evaluación.

Los evaluadores realizan un informe confidencial de resultados individuales conteniendo recomendaciones al profesor relacionadas con el desarrollo de actividades formativas y de innovación para mejorar su actividad docente.

A la luz de los resultados que se desprendan de la valoración de las actividades docentes desarrolladas por los profesores, la Comisión de evaluación elabora un informe institucional dirigido a los responsables académicos de la Universidad. Este informe global de resultados de la convocatoria supera el ámbito estricto de la evaluación docente y refleja el funcionamiento de las diversas titulaciones de la Universidad a través de la consideración de la actividad docente.

Por ello, además de las valoraciones medias en cada una de las dimensiones y subdimensiones del modelo por centro y su comparación con la media de la Universidad, el porcentaje de profesores con valoraciones positivas, muy positivas y excelentes y un análisis de las actividades de mejora e innovación docente realizadas por los profesores en el período evaluado, este Informe contiene elementos que inciden directamente en los mecanismos del SGIC, destacando los siguientes:

- La naturaleza de los condicionantes (normativos, organizativos, materiales, etc.) que han afectado la planificación, desarrollo y resultados de las actividades docentes objeto de evaluación.
- La intensidad de las deficiencias detectadas en la evaluación.

- Balance de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación, en términos estadísticos (por ejemplo: porcentajes de informes favorables según titulaciones, centros, áreas, etc.) y de adecuación al desarrollo de las competencias previstas en los planes de estudio.
- Apreciaciones sobre las valoraciones realizadas considerando cada una de las dimensiones del modelo de evaluación (planificación, desarrollo y resultados) o sólo alguna de ellas.
- Análisis de los mecanismos desarrollados por la Universidad para hacer balance de los resultados de la evaluación de la actividad docente, con vistas a la formación del profesorado y a la mejora de la docencia.
- Recomendaciones para los responsables académicos que recojan la orientación y la temática de futuros planes de formación e innovación docentes, considerando todas o algunas de las dimensiones del modelo de evaluación.

Este Informe agregado se remitirá al Rector de la Universidad y se pondrá a disposición de toda la comunidad universitaria (estudiantes, profesores y personal de administración y servicio) a través de la página web de la Universidad, de manera que se adquirirá un compromiso público de mejora en la docencia y la formación de la Universidad.

La consideración de estos resultados a nivel global, por áreas de conocimiento, centros y Universidad, permitirá detectar las necesidades de mejora y obtener orientaciones para el diseño de acciones adecuadas que posibiliten la mejora no sólo de la actividad docente del profesorado sino del funcionamiento de la formación impartida por las diversas titulaciones implantadas en la Universidad. Dado que el objetivo de la evaluación es la mejora y el perfeccionamiento de las actuaciones ligadas con la docencia, se promoverán acciones que refuercen y estimulen las buenas prácticas continuadas y que permitan erradicar y/o evitar aquellas menos eficaces.

Los responsables académicos de cada titulación valorarán los datos obtenidos en su doble dimensión, tanto la referida a la actividad docente como al desarrollo de las enseñanzas, adoptando las actuaciones individuales y generales para responder a las disfunciones detectadas en el profesorado y/o en el desarrollo del título a nivel del Centro, en coordinación con las instancias competentes del Rectorado tanto en materia de profesorado (Vicerrectorado de Claustro) como de calidad (Dirección de Calidad y Acreditación).

#### *PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO*

En la actividad anual de seguimiento de la evolución del título, los resultados de la evaluación de la actividad docente motivarán una reflexión sobre la valoración de las medidas necesarias para mejorar tanto la actividad docente como el desarrollo de las enseñanzas del plan de estudios.

En este sentido, se seguirá el siguiente Procedimiento:

- El Coordinador de Calidad del Título (CCT) presentará a la Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) la información relativa al profesorado y relevante para el SGIC obtenida del análisis de los diversos informes elaborados y mencionados anteriormente.
- La CGCT analizará los resultados de los procesos de evaluación y elaborará una Memoria de resultados respecto a la adecuación del desempeño del profesorado en relación con los objetivos y requisitos del plan de estudios y, en su caso, propondrá las mejoras que estime pertinentes a la Dirección del Centro.
- La Dirección del Centro estudiará la memoria remitida y adoptará las medidas de mejora para responder a las disfunciones detectadas.
- El Coordinador de Calidad del Título, bajo la supervisión de la Dirección de la titulación, garantizará la ejecución de las acciones de mejora adoptadas, informando periódicamente de su realización a la Dirección del Centro y la CGCT.

#### *PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DEL TÍTULO*

Es importante tener presente el carácter evolutivo de la evaluación de la actividad docente, valorando la tendencia de la evolución de esta actividad más allá de los datos puntuales referidos a cada curso académico.

En este sentido, la perspectiva de tres años prevista en el Procedimiento de revisión del título proporciona una información significativa de la evolución de la actividad docente del profesorado y su incidencia en las enseñanzas del plan de estudios. Así mismo, los datos resultantes del seguimiento de las acciones adoptadas para responder a las consecuencias derivadas de la evaluación docente permitirán obtener valoraciones generales sobre el funcionamiento del propio Procedimiento de evaluación.

El Comité de Revisión constituido en aplicación del Procedimiento de revisión del título dispondrá de los diversos informes elaborados tanto por las instancias generales de la Universidad (Comisión de evaluación de la actividad docente, Vicerrectorado de Claustro, Dirección de Calidad y Acreditación) y que afectan al título de Máster propuesto como por las instancias propias del título (CCT, CGCT) sobre la evaluación de la actividad docente y las medidas de mejora adoptadas.

Sobre el análisis de estas informaciones, el Comité valorará el funcionamiento de la actividad docente en el marco general de la aplicación del plan de estudios y de los mecanismos establecidos, tanto para su evaluación como para su mejora continua, proponiendo las medidas de modificación en el diseño del título que considere necesarias para mejorar estos aspectos.

### **9.3. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD**

#### ***PRÁCTICAS EXTERNAS***

Dado el perfil profesional del estudiante y los objetivos formativos del título de Máster propuesto, cuyo plan de estudios se desarrolla a través de un curso académico en correspondencia a su carga de 60 ECTS, no se contempla la realización de prácticas externas.

El título de Máster propuesto se concibe como un programa formativo para profesionales centrado en aportar conocimientos avanzados que incidan en su trayectoria profesional previa, de modo que su realización práctica se reflejará posteriormente en su vida profesional. Ello no es obstáculo para que el plan de estudios del título de Máster propuesto existan diversas materias de clara orientación profesional y carácter aplicado que superan ampliamente la mera formación teórica en su concepción más tradicional.

#### ***MOVILIDAD***

Como ya se ha mencionado en el Apartado 5 de la presente Memoria de verificación, la Universidad tiene como objetivo estratégico la internacionalización tanto de sus programas académicos como de su profesorado y estudiantes, de manera que pueda contar en el futuro con una población universitaria compuesta por un 80% de estudiantes internacionales entre Grado y Posgrado.

En lo que respecta a la movilidad de estudiantes del título de Máster propuesto, no están previstas actividades formales de movilidad en razón de la dotación del aprendizaje en 60 ECTS, su realización en un único curso académico y la articulación temporal para el desarrollo del plan de estudios.

No obstante, dada la vocación internacional del título propuesto y las propias exigencias de su naturaleza y metodología docente, está prevista la posibilidad de realizar actividades puntuales en centros externos a la Universidad durante períodos limitados de tiempo en el marco del desarrollo de las materias que componen el plan de estudios del título. Estos desplazamientos no son considerados como períodos lectivos cursados en otras universidades o instituciones docentes y por lo tanto no darán lugar a reconocimiento de créditos.

Del mismo modo y en el marco del plan formativo del presente título de Máster propuesto, la Universidad está abierta a recibir a estudiantes procedentes de otras instituciones para realizar actividades concretas de investigación con profesores y estudiantes de la titulación propuesta, potenciando la dimensión internacional de los intercambios investigadores.

También, como se ha avanzado anteriormente en el Apartado 5 de la presente Memoria de verificación, se fomentará la participación activa de los estudiantes en congresos, seminarios monográficos y conferencias como parte de las actividades formativas del propio plan de estudios.

Si bien estas actividades no revisten un carácter estrictamente formal, sí que se pretende encauzar su realización a través de un procedimiento simple que garantice la seguridad en su realización y el trato equitativo de todos los estudiantes, a través de las siguientes condiciones:

- La posibilidad de realizar una actividad académica internacional es solicitada por los estudiantes previa consulta y orientación del tutor, identificando el centro o la actividad en función de a sus intereses académicos y orientación profesional.
- Los responsables académicos de la titulación facilitarán el acceso a la institución o actividad elegida, si bien la gestión principal corresponde a los estudiantes al objeto de adquirir las habilidades necesarias en estos cometidos, poniéndose en contacto con la institución seleccionada de manera independiente y organizar su incorporación y estancia.
- El tutor establecerá las líneas generales de la actividad a realizar garantizando su coherencia con los contenidos y actividades formativas del plan de estudios del título y mantendrá un contacto regular con el estudiante durante su desplazamiento fuera de la Universidad.
- El estudiante realizará la actividad prevista en los términos acordados con su tutor y presentará un informe de valoración al final de la misma. Contará con la asistencia de los servicios de movilidad de la titulación y de la Universidad para todas las cuestiones de orden administrativo.

En cuanto a la acogida de estudiantes procedentes de otras instituciones, se realizará con un criterio de compatibilidad y disponibilidad. Estos estudiantes dispondrán en la Universidad de un tutor que guiará su actividad formativa y de los servicios de movilidad de la titulación y de la Universidad, en especial de la asistencia de la Oficina del Alumno, para todas las cuestiones de orden práctico vinculadas con el procedimiento de acceso y acogida a la Universidad.

Para responder a estas necesidades, se creará la figura del Coordinador de Movilidad del Título, que atenderá a los estudiantes en estas cuestiones en estrecha colaboración con los respectivos tutores. Así mismo mantendrá una cooperación fluida con la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad al objeto de solventar los posibles problemas administrativos que puedan surgir y con la Oficina del Alumno.

### 9.3.1. EVALUACIÓN Y MEJORA DEL PROGRAMA DE PRÁCTICAS EXTERNAS

La calidad de las prácticas realizadas por los estudiantes se evaluará dentro del "Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas," desarrollado por los servicios centrales de la Universidad en estrecha colaboración con los servicios responsables de las prácticas de la titulación. Su objetivo será proporcionar información coherente y fiable sobre la adecuación de las prácticas con las competencias planteadas en el programa formativo que aquí se presenta. Dicha información se utilizará en el proceso de mejora del plan de estudios.

El Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas es gestionado por el Servicio de Integración en la Empresa de la Universidad, que cuenta con el apoyo de la unidad técnica de calidad de la Universidad.

Este Procedimiento se desarrolla en diferentes fases:

#### 1. RECOGIDA DE INFORMACIÓN

La información para evaluar la calidad del Programa de Prácticas se recogerá en tres encuestas:

- Encuesta sobre la satisfacción del estudiante: la realiza el estudiante evaluando el Programa de Prácticas externas de la titulación, la empresa y el puesto en que ha realizado las prácticas.
- Encuesta sobre la satisfacción de la entidad: la realiza la entidad donde se realizan las prácticas evaluando el Programa de Prácticas externas de la titulación.
- Encuesta del tutor de prácticas: la realiza el tutor de la titulación evaluando la entidad, el puesto en el que se han realizado las prácticas y la actividad desarrollada por el estudiante.

INSTRUMENTOS	INDICADORES EVALUADOS		
	Programa de Prácticas	Actividad / puesto de prácticas	Estudiante
Encuesta satisfacción estudiante	✓	✓	
Encuesta satisfacción entidad	✓		
Encuesta tutor		✓	✓



Aunque la información sobre el rendimiento del estudiante durante las prácticas no es necesaria para evaluar la calidad del Programa, ésta se recoge en la encuesta del tutor para poder mejorar el seguimiento de la evaluación del estudiante, teniendo en cuenta que las prácticas forman parte del plan de estudios de su programa formativo.

## 2. EVALUACIÓN

### EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE PRÁCTICAS EXTERNAS

El modelo de evaluación de satisfacción de los estudiantes y los centros participantes en el Programa de Prácticas externas de la titulación contempla las siguientes categorías, mientras cada una de estas engloba una serie de elementos específicos o sub-categorías:

<b>CATEGORÍAS GENERALES</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>
Planificación del Programa de Prácticas	Información y orientación recibidas por el estudiante
	Información recibida por la entidad
	Proceso de selección y asignación
Desarrollo del Programa de Prácticas	Coordinación entre universidad y entidad
	Seguimiento del estudiante
Resultados del Programa de Prácticas	Satisfacción del usuario con el Programa de Prácticas

El proceso de recogida, tabulación, análisis y publicación de datos de las distintas encuestas será realizado por el Servicio de Integración en la Empresa de la Universidad en coordinación con la unidad técnica de calidad de la Universidad.

### EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE PRÁCTICAS EXTERNAS

El modelo de evaluación de satisfacción de los estudiantes y su tutor para la actividad de prácticas asignada contempla las siguientes categorías, mientras cada una de éstas engloba una serie de elementos específicos o sub-categorías:

CATEGORÍAS GENERALES	SUB-CATEGORÍAS
Planificación de la actividad de prácticas	Acogida del estudiante por parte de la entidad
	Espacios y recursos asignados al estudiante
Desarrollo de las prácticas	Desarrollo de competencias del estudiante
	Seguimiento del estudiante
Resultados de las prácticas	Adecuación de las tareas realizadas
	Satisfacción con la entidad/actividad de prácticas

El proceso de recogida, tabulación, análisis y publicación de datos de las distintas encuestas será realizado por el Servicio de Integración en la Empresa de la Universidad en coordinación con la unidad técnica de calidad de la Universidad.

### 3. MEJORA CONTINUA

Con toda la información obtenida, una Comisión de Calidad y Evaluación del Programa de Prácticas Externas (compuesta por representantes del Servicio de Integración en la Empresa, de la unidad técnica de calidad, de los tutores de prácticas, de PAS y de estudiantes) se reunirá para la elaboración de la Memoria de Calidad del Programa de Prácticas, que incluirá también otra información sobre el Programa de Prácticas (datos y estadísticas, resultados de encuestas, incidencias y reclamaciones, revisión de planes de mejora, etc.) y planteará un plan de mejora para el curso académico siguiente.

Esta Memoria se presentará a la Comisión de Calidad de la Universidad para su debate y aprobación final recurriendo o no, según el caso, a un Procedimiento de gestión de acciones de mejora.

Las conclusiones obtenidas serán elevadas a la consideración del Comité Rectoral como máxima autoridad académica colegiada de la Universidad quien, tras su análisis y eventual corrección, las remitirá a los servicios responsables de las prácticas externas tanto a nivel general de toda la Universidad como de las respectivas titulaciones para su aplicación.

#### 9.3.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Como ya se ha mencionado, la figura del Coordinador de Movilidad del Título atenderá a los estudiantes en todas las cuestiones relativas a los programas de movilidad en estrecha coordinación con la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad.

Las principales funciones del Coordinador de Movilidad serán las siguientes:

- Guiar al estudiante en la selección de la actividad a realizar en la institución de destino según los intereses académicos.
- Planificar los estudios a realizar en la institución de acogida, que quedará reflejada en un Acuerdo de Aprendizaje, en caso de que la actividad sea susceptible de reconocimiento de créditos .
- Realizar un seguimiento tanto académico como personal de los estudiantes durante su estancia, tanto en la Universidad como fuera de ella.

La calidad del Programa de Movilidad será evaluada dentro del “Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad”, desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la adecuación del Programa de Movilidad ofrecido a los estudiantes, tanto a los desplazados a otras Universidades (outgoing), como a los procedentes de otras que recalen en nuestra institución (incoming).

El Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad será gestionado por la Dirección de Relaciones Internacionales en estrecha colaboración con los servicios establecidos en cada titulación sobre este ámbito.

#### 1. RECOGIDA DE INFORMACIÓN

La información necesaria para evaluar la calidad del Programa de Movilidad se recogerá mediante dos tipos de encuestas:

- Encuesta sobre la satisfacción del estudiante “outgoing”: la realiza el estudiante evaluando tanto el Programa de Movilidad de la Universidad como el de aquella en la que ha realizado la estancia.
- Encuesta satisfacción del estudiante “incoming”: la realiza el estudiante procedente de otra institución universitaria, evaluando su estancia en la Universidad.

INSTRUMENTOS	INDICADORES EVALUADOS	
	Programa de Movilidad Universidad	Programa de Movilidad Universidad de acogida
Encuesta satisfacción estudiante “outgoing”	✓	✓
Encuesta satisfacción estudiante “incoming”	✓	

## 2. EVALUACIÓN

### EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES "OUTGOING"

El modelo de evaluación de satisfacción de los estudiantes "outgoing" con el Programa de Movilidad contemplará las siguientes categorías, mientras cada una de estas engloba una serie de elementos específicos o sub-categorías:

<b>CATEGORÍAS GENERALES</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>
Planificación del Programa de Movilidad	Información y orientación recibidas por el estudiante
	Gestión de trámites y documentación
Desarrollo del Programa de Movilidad	Atención recibida en la Universidad de acogida
	Seguimiento del estudiante por parte de la Universidad (origen)
	Adecuación de los estudios realizados a la titulación del estudiante
Resultados del Programa de Movilidad	Satisfacción del estudiante con el Programa de Movilidad
	Satisfacción del estudiante con los resultados académicos obtenidos

El proceso de recogida, tabulación, análisis y publicación de datos de las distintas encuestas será coordinado por la Dirección de Relaciones Internacionales en coordinación con la unidad técnica de calidad de la Universidad.

### EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE "INCOMING"

Por su parte, las dimensiones evaluadas en la movilidad del estudiante "incoming" serán las siguientes:

<b>CATEGORÍAS GENERALES</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>
Planificación de la estancia	Información y orientación recibidas por el estudiante
	Gestión de trámites y documentación
Desarrollo de la estancia	Servicios, recursos y apoyo disponible para el visitante
	Adecuación de los estudios realizados con la titulación del estudiante
Resultados de la estancia	Satisfacción del estudiante con los resultados académicos obtenidos
	Satisfacción del estudiante con su estancia

El proceso de recogida, tabulación, análisis y publicación de datos de las distintas encuestas será coordinado por la Dirección de Relaciones Internacionales en coordinación con la unidad técnica de calidad de la Universidad.

La evaluación incidirá también en aspectos tales como la actividad docente del profesorado, los cursos de formación, la acción tutorial, el Programa de Prácticas, la biblioteca, etc.

### 3. MEJORA CONTINUA

La Dirección de Relaciones Internacionales recibirá toda la información obtenida y constituirá una Comisión de Calidad y Evaluación del Programa de Movilidad (compuesta por representantes de la Dirección, de la unidad técnica de calidad, del claustro, de PAS y de estudiantes) encargada de elaborar la Memoria de Calidad del Programa de Movilidad, que incluirá igualmente otras informaciones sobre este programa (datos y estadísticas, resultados de encuestas, incidencias y reclamaciones, revisión de planes de mejora, etc.) y planteará un plan de mejora para el curso académico siguiente.

Esta Memoria se presentará a la Comisión de Calidad de la Universidad para su debate y aprobación final recurriendo o no, según el caso, a un procedimiento de gestión de acciones de mejora.

Las conclusiones obtenidas serán elevadas al Comité Rectoral como máxima autoridad académica colegiada de la Universidad quien, tras su análisis y eventual corrección, las remitirá a los servicios responsables de la movilidad tanto a nivel general de toda la Universidad como de las respectivas titulaciones para su aplicación.

## **9.4. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS EGRESADOS**

### **9.4.1. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS**

#### ***FOMENTO DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS***

En el ámbito de las enseñanzas de Máster, la orientación profesional para facilitar la inserción laboral de los titulados adquiere una importancia crucial para completar el programa formativo previsto. Como ya se ha mencionado en los Apartados 4 y 7 de la presente Memoria de verificación, la Universidad pone a disposición de sus estudiantes una serie de servicios gratuitos encaminados a facilitar su acceso al mercado laboral de forma satisfactoria. Así, cada año gestiona un elevado número de ofertas de empleo, organiza presentaciones de importantes empresas nacionales e internacionales procedentes de diversos sectores y ofrece servicios de asesoramiento al estudiante, con el fin de facilitarle la búsqueda de empleo.

#### ***ÓRGANO RESPONSABLE***

Los procedimientos de análisis de la inserción o promoción laboral de los titulados y de su satisfacción con la formación recibida recaen fundamentalmente en el Departamento de Carreras Profesionales de la Universidad.

El objetivo de este Departamento es el de promover, coordinar y gestionar una serie de actividades y servicios tendentes a ayudar a los estudiantes a conseguir sus objetivos profesionales.

El Departamento hace todo lo posible por ampliar las oportunidades de empleo para los estudiantes de la Universidad con un doble objetivo:

- Educar y entrenar a los estudiantes para que puedan desarrollar las habilidades necesarias y enfrentarse así con éxito a los retos del mercado laboral.
- Informar a los estudiantes sobre las diferentes opciones profesionales que tienen, una vez finalizados sus programas formativos.

En este ámbito, la colaboración en el seno de la Comunidad IE cobra una especial importancia, al contar con la experiencia y mecanismos de gestión del Instituto de Empresa (IE). Los estudiantes de la Universidad forman parte de dicha Comunidad IE y, por lo tanto, tienen acceso a los recursos de la misma que ya se han mencionado en Apartados previos de la presente Memoria de verificación.

#### ***PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS***

Con carácter general, se realizan informes de todas las actividades mencionadas que se elevan a las autoridades académicas y responsables de los diversos centros:

- Informes de carácter puntual sobre cada una de las actividades realizadas.
- Informes periódicos que reflejan el funcionamiento del Departamento en un periódico de tiempo determinado.

Sobre la base de la información recibida, el Departamento elaborará informes sobre cada una de las actividades en relación con las titulaciones impartidas, así como un informe general sobre la evolución de la inserción de los egresados de la Universidad que presentará a los órganos de gobierno de la Universidad.

Para conocer en concreto la inserción laboral de los egresados en cada una de las titulaciones de Máster impartidas en la Universidad, se ha establecido un procedimiento que despliega un doble alcance dirigido a los egresados de las titulaciones y también a las empresas más relevantes de los respectivos sectores de actividad vinculados con las titulaciones impartidas:

- Por un lado, se recaba información procedente de la realización de una encuesta a los egresados, transcurridos entre 6 y 12 meses de la obtención del título universitario, analizando tanto su inserción laboral como el grado de satisfacción con la formación recibida.
- Por otro lado, se realiza una encuesta a empleadores, empresas e instituciones vinculadas con los títulos, con una periodicidad de 3 años, sobre la contratación de egresados de la Universidad y su situación profesional en su seno, así como sobre la satisfacción con las titulaciones de Máster de la Universidad.

El Departamento de Carreras Profesionales será el encargado de realizar las encuestas y de analizar los datos obtenidos, con plena garantía de confidencialidad y protección de los mismos, conforme a la normativa vigente. Estos datos tendrán una gran utilidad tanto para valorar la vertiente profesionalizadora de la formación proporcionada por los respectivos planes de estudio como por la efectividad de las actividades específicas realizadas para fomentar la inserción laboral de los egresados de la Universidad.

#### *ENCUESTA DE INSERCIÓN LABORAL A LOS EGRESADOS*

Corresponde al Departamento de Carreras Profesionales de la Universidad la preparación, elaboración, realización y análisis de esta encuesta de inserción laboral de los egresados.

En el marco de las titulaciones de Máster, se realiza una primera encuesta telefónica o por mail a los egresados de carácter inmediato, transcurrido un período entre dos y cuatro meses tras la obtención del título universitario, analizando:

- La formación universitaria.
- La situación profesional desde la finalización de los estudios hasta el momento de la encuesta.
- La situación socioeconómica personal en el momento de realizar la encuesta.

Posteriormente se realizará otra encuesta, transcurrido un periodo de entre seis y doce meses desde la obtención del título, al objeto de contemplar la evolución tras la finalización de los estudios del respectivo título de Máster, al efecto de comprobar el impacto de la formación recibida en su inserción laboral.

La solicitud de los datos se realizará mediante el envío del cuestionario establecido a través de correo electrónico, con la determinación de un periodo limitado de respuesta. Trascurrido este periodo sin respuesta, se volverá a contactar a los destinatarios por medio de teléfono o correo postal, utilizando los últimos datos disponibles en la Secretaría General y en la Oficina de Antiguos Alumnos de la Universidad.

Los principales contenidos de la encuesta serán los siguientes:

- Datos personales.
- Datos académicos:
  - Estudios universitarios realizados: titulación de Grado y Posgrado y nota media del expediente académico.
  - Formación complementaria: ampliación de estudios y formación por parte del estudiante, sus motivaciones y su valoración.
- Proceso de inserción:
  - Empleo, desempleo, compatibilización con estudios, tiempo de búsqueda, número de empleos, empleos relacionados.
  - Recurso a los servicios de la Universidad para la inserción laboral y su valoración.
- Trayectoria laboral y correspondencia con los estudios:
  - Primer empleo: vía de acceso, tiempo, cursos de formación, factores de contratación, tipo de empresa, utilización de conocimientos, rama de actividad económica, tipo de contrato, salario, ocupación relacionada, satisfacción.
  - Último empleo: vía de acceso, tiempo, cursos de formación, factores de contratación, tipo de empresa, utilización de conocimientos, rama de actividad económica, tipo de contrato, salario, ocupación relacionada, satisfacción.
  - Trabajo y situación actual: trabajo actual, desempleo, estudios, pluriempleo.
- Situación socioeconómica: localización geográfica, movilidad, vivienda, núcleo familiar, disponibilidad financiera.



Una vez realizadas las encuestas de la promoción estudiada, el Departamento de Carreras Profesionales procederá a la clasificación de los cuestionarios, al tratamiento de los datos a través de un programa estadístico y al análisis de los mismos, con especial atención en los siguientes indicadores:

- Porcentaje de egresados en situación laboral activa al año de su egreso
- Tiempo medio en obtener un contrato
- Condiciones de contratación
- Correspondencia del trabajo actual con el título

Sobre la base de esta información, el Departamento de Carreras Profesionales elaborará, en coordinación con la Dirección de Calidad y Acreditación, informes individuales y comparativos sobre cada una de las titulaciones de Máster impartidas, así como un informe general sobre la evolución de la inserción de los egresados de la Universidad que incluirá, en su caso, una relación de las posibles propuestas de mejora.

Los informes elaborados serán remitidos a las autoridades académicas de la Universidad y de los centros donde se imparten las titulaciones para su valoración y aplicación en los Procedimientos de seguimiento y revisión de los títulos. Así mismo, se difundirán las informaciones generales, sin precisar datos de carácter individual, a la comunidad universitaria, empresas y organismos colaboradores e instituciones regionales o nacionales o internacionales que los requieran.

El Departamento de Carreras Profesionales incluirá, en los informes remitidos a las autoridades académicas, una evaluación sobre el propio Procedimiento establecido y propondrá los cambios y mejoras que estime procedentes a la luz de la experiencia adquirida.

#### *ENCUESTA DE INSERCIÓN LABORAL A LOS EMPLEADORES*

Dentro de la Comunidad IE se otorga una atención especial a las empresas como destinatarias de los estudiantes de sus centros. Por ello se realiza un seguimiento de la satisfacción de las empresas con los candidatos que se incorporan procedentes de la Comunidad IE.

Dicha evaluación se desarrolla a través del Departamento de Carreras Profesionales que mantiene un contacto permanente con las empresas e instituciones que contratan candidatos de la Comunidad IE. De este modo, se elaboran informes periódicos que se elevan a las autoridades académicas y responsables de los diversos centros de la Universidad.

Esta encuesta será realizada con una periodicidad de 3 años al objeto de analizar la evolución de sucesivas promociones de egresados de las titulaciones de Máster de la Universidad. De este modo se obtendrá, a través de una encuesta complementaria a la de satisfacción de los empleadores con la titulación, que se detalla más adelante, información muy valiosa sobre la contratación y la situación profesional de los posibles egresados de la Universidad en su seno.

Algunos representantes de estas empresas colaboradoras son llamados a participar en el Procedimiento de revisión de las titulaciones al objeto de conocer las demandas reales de los respectivos mercados profesionales y su valoración sobre la adecuación de la formación impartida a la capacitación profesional de los estudiantes.

#### **9.4.2. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA**

##### ***PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS***

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes matriculados con la formación recibida, ésta se evalúa a través de las encuestas sobre los profesores y el programa formativo que se explican en el siguiente Apartado 9.5.

No obstante y con carácter específico, está previsto iniciar la implementación de encuestas de satisfacción a los titulados de la Universidad en el año siguiente de haber obtenido su titulación. Se establece un período de tiempo suficientemente distanciado de la finalización de los estudios de título de Máster realizado que permitirá diseñar un perfil de los egresados considerando:

- Su valoración objetiva de su formación de título, considerando no sólo los contenidos del plan de estudios cursado sino también las actividades formativas realizadas, la metodología de enseñanza seguida y las competencias adquiridas.
- Su evolución académica posterior, eventualmente hacia un Doctorado, y cualquier otra actividad educativa complementaria (cursos de especialización, idiomas, informática, etc.)
- Su inserción laboral, valorando la influencia de su formación universitaria en su carrera profesional.

Esta actividad de evaluación se realizará de modo sistemático en el desarrollo de las nuevas titulaciones de Máster con un doble alcance:

- Constituir un criterio adicional de información a considerar en los Procedimientos de mejora y revisión de los respectivos títulos de Máster.
- Formar parte del conjunto de actividades que integran la política de Antiguos Alumnos de la Universidad, entendida como una nueva forma de vinculación de los estudiantes de la Universidad como miembros de la Comunidad IE.

Dicha evaluación se desarrolla a través del Departamento de Carreras Profesionales, en estrecha colaboración con la Oficina de Antiguos Alumnos que mantiene un contacto permanente con los egresados de la Universidad y miembros de la Comunidad IE.

Corresponde al Departamento de Carreras Profesionales de la Universidad la preparación, elaboración, realización y análisis de esta encuesta sobre la satisfacción con la formación recibida en la Universidad. Esta encuesta será simultánea y complementaria de la encuesta sobre la inserción laboral de los egresados, no sólo por razones de oportunidad y economía, sino también de coherencia en el enfoque y globalidad de la valoración del análisis posterior.

La solicitud de los datos se realizará mediante el envío del cuestionario establecido a través de correo electrónico, con la determinación de un período limitado de respuesta. Trascurrido este período sin respuesta, se volverá a contactar a los destinatarios por medio de teléfono o correo postal, utilizando los últimos datos disponibles en la Secretaría General y en la Oficina de Antiguos Alumnos de la Universidad.

Los principales contenidos de la encuesta serán los siguientes:

- Datos personales:
  - Perfil personal
  - Perfil académico
  - Perfil de egreso
  
- Satisfacción con la organización y contenidos del plan de estudios:
  - Estructura del plan de estudios y su distribución de contenidos
  - Planificación y desarrollo secuencial de las materias
  - Formación teórica
  - Formación práctica e instrumental
  - Acciones de movilidad
  
- Satisfacción con las actividades formativas y docencia:
  - Tutorías y seguimiento docente
  - Metodología docente
  - Calidad del profesorado
  - Sistemas de evaluación
  - Material docente disponible
  - Actividades formativas complementarias
  
- Satisfacción con la adquisición de competencias transversales:
  - Realización de prácticas externas
  - Aprendizaje y utilización de idiomas
  - Utilización de recursos informáticos
  - Adecuación de las competencias adquiridas a la actividad profesional
  
- Satisfacción con las infraestructuras e instalaciones del centro de impartición y de la Universidad.

- Satisfacción con los servicios universitarios y el personal de apoyo.
- Satisfacción con la Dirección académica del título, las autoridades de la Universidad y los mecanismos de información, atención y participación establecidos.
- Valoración general de la formación:
  - Satisfacción con la formación recibida
  - Utilidad de los estudios realizados
  - Cumplimiento de las expectativas
  - Posibilidad de recomendar a otras personas los estudios realizados
  - Posibilidad de recomendar a otras personas la IE Universidad
- Propuestas de mejoras en la formación.

Una vez realizadas las encuestas de la promoción estudiada, el Departamento de Carreras Profesionales procederá a la clasificación de los cuestionarios, el tratamiento de los datos a través de un programa estadístico y el análisis de los mismos, con especial atención en los siguientes indicadores:

- Valoración global del plan de estudios.
- Valoración de las competencias adquiridas (conocimientos, habilidades y destrezas).
- Puntos fuertes y puntos débiles en relación con la formación recibida.

Sobre la base de esta información, el Departamento de Carreras Profesionales elaborará, en coordinación con la Dirección de Calidad y Acreditación, informes individuales y comparativos sobre cada una de las titulaciones impartidas, así como un informe general sobre la satisfacción de los egresados con su formación en la Universidad que incluirá, en su caso, una relación de las posibles propuestas de mejora.

Los informes elaborados serán remitidos a las autoridades académicas de la Universidad y de los centros donde se imparten las titulaciones para su valoración y aplicación en los Procedimientos de seguimiento y revisión de los títulos. Así mismo, se difundirán las informaciones generales, sin precisar datos de carácter individual, a la comunidad universitaria, empresas y organismos colaboradores e instituciones regionales o nacionales que los requieran.

El Departamento de Carreras Profesionales incluirá en los informes remitidos a las autoridades académicas, una evaluación sobre el propio Procedimiento establecido y propondrá los cambios y mejoras que estime procedentes a la luz de la experiencia adquirida.

## **PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES**

En cuanto a la satisfacción de los empleadores con la formación de Máster impartida en los títulos de IE Universidad ésta se evalúa a través de la encuesta que se describe en el siguiente punto 9.5.3. sobre la satisfacción de los distintos colectivos implicados en la titulación.

### **9.5. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS (ESTUDIANTES, PERSONAL ACADÉMICO Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS, ETC.) Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

En el marco del establecimiento de un Sistema general de garantía interna de calidad, la Universidad está desarrollando un procedimiento para tener en consideración la satisfacción de colectivos internos y externos con sus diferentes titulaciones y que será de aplicación en el presente título de Máster propuesto:

- Respecto a los colectivos internos, se establecerán procedimientos relativos a la satisfacción con la titulación de:
  - Estudiantes
  - Personal Docente
  - Personal de Apoyo
  
- Respecto a los colectivos externos, se establecerán procedimientos relativos a la satisfacción con la titulación de:
  - Empleadores
  - Otros colectivos sociales

#### **9.5.1. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES**

La satisfacción de los estudiantes es objeto de una doble evaluación en función del elemento de referencia:

- El personal docente del Centro
  
- El plan de estudios en el que está matriculado

Por las dimensiones y la propia concepción de la Universidad, la proximidad y la accesibilidad a los estudiantes a través de un trato personal e individualizado, es uno de los rasgos distintivos de IE Universidad. En el caso concreto del título de Máster propuesto, este rasgo de cercanía se acentúa por la previsión de un reducido número de matrícula y por el modelo educativo de un aprendizaje diseñado a medida del estudiante.

Con carácter general, desde el curso 2008-2009 se ha iniciado en los nuevos títulos ya implantados en la Universidad la realización de reuniones periódicas de las Direcciones de las titulaciones con los estudiantes del título correspondiente, en las que tienen la posibilidad de presentar sus demandas e intercambiar criterios para un mejor seguimiento directo del curso académico a lo largo de su desarrollo. Además, en todo momento, los estudiantes disponen de la posibilidad de concertar una reunión directamente con los responsables académicos de su título para tratar, de modo directo e individualizado, cualquier cuestión que afecte a su situación en la Universidad.

Así mismo, como más adelante se menciona, la figura del Defensor Universitario tiene una especial relevancia a la hora de conocer, valorar y resolver, en su caso, las situaciones concretas que afectan, de modo individual, a los estudiantes durante su estancia en el seno de la Universidad.

### **EVALUACIÓN DEL PROFESORADO**

Respecto a las evaluaciones de los estudiantes, la Universidad realiza de forma obligatoria todos los años la evaluación de todos sus profesores mediante las "Encuestas a estudiantes sobre la actividad docente del profesorado".

Las evaluaciones de los estudiantes son realizadas al final de cada uno de los periodos en los que se articula el desarrollo del plan de estudios.

Al terminar cada asignatura del plan de estudios, los estudiantes tienen que cumplimentar un cuestionario de evaluación, para cada profesor, que contiene 21 preguntas que son evaluadas en un rango del 1 al 5, siendo el 5 la máxima calificación. Este modelo se adapta a la nueva versión aprobada en el marco de la aplicación del Programa DOCENTIA a la Universidad, a través del Manual para la Evaluación de la Actividad Docente, adjuntado en anexo.

Las preguntas que contiene el actual cuestionario hacen referencia, entre otras cuestiones, a las siguientes:

- La aportación académica y profesional del profesor a la asignatura.
- La eficacia con la que el profesor ha manejado los debates.
- La motivación del profesor a los estudiantes a aprender y profundizar en el conocimiento de la asignatura.
- La presentación y actualización del material didáctico.
- El seguimiento y nivel de instrucción de las clases del profesor.
- La eficacia para el aprendizaje de la materia de las tareas asignadas por el profesor.
- La evaluación global del profesor.
- La valoración del aprendizaje del curso.

Dichas evaluaciones, como se ha señalado con anterioridad, son tenidas en cuenta en la gestión de la carrera del profesor, así como en su asignación a los cursos de los distintos planes de estudios.

La evaluación negativa permitirá aconsejar al profesor para su rectificación en aquellos aspectos que hacen que su actividad docente e innovadora no esté funcionando de forma correcta. La Comisión de evaluación explicará el porqué de los resultados negativos al profesor y le aconsejará que asista y participe, entre otras actividades, a las que la Universidad organiza anualmente en materia de formación de profesorado. Se obligará al profesor a que se evalúe nuevamente, pasados dos años.

El proceso de recogida de esta información se realiza por medios electrónicos a través del campus online mediante la cumplimentación individual de cada encuesta por parte de cada estudiante matriculado. La unidad técnica de calidad de la Universidad procesa los datos y los remite directamente tanto al Vicerrectorado de Claustro como a la Dirección de la titulación quien, a su vez, hace entrega de los resultados al propio profesor y le expone su valoración y las eventuales medidas a adoptar en función de los resultados obtenidos.

### **EVALUACIÓN DE TÍTULO**

La Universidad ha generalizado la realización de encuestas de valoración de la satisfacción con la titulación cursada, lo cual permite analizar en cada curso académico el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en cada titulación con, entre otros, el programa formativo, la coherencia y la pertinencia de los contenidos, la actualización de los mismos, la carga de trabajo, etc.

Dichas encuestas son tenidas en cuenta en los Procedimientos de seguimiento y revisión de los títulos de Máster. El análisis de estas encuestas tiene incidencia tanto en el centro donde se imparte el título como a nivel general en la Universidad.

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

El análisis de la satisfacción de los estudiantes se articula sobre una serie de elementos específicos del título y otros propios del conjunto de la Universidad para garantizar el doble alcance perseguido en la evaluación, destacando los siguientes:

- Concepción del título.
- Organización y contenidos del plan de estudios.
- Actividades formativas y docencia.
- Adquisición de competencias transversales.
- Recursos materiales.
- Servicios universitarios.
- Comunidad IE.
- Satisfacción general con el título y la Universidad.

El contenido del modelo de cuestionario que la Universidad tiene previsto implantar al respecto cubre, sin ánimo exhaustivo, los siguientes indicadores:

- Datos personales:
  - Perfil personal.
  - Perfil académico.
  - Motivación inicial.
  
- Concepción del título:
  - Objetivos.
  - Competencias adquiridas.
  - Itinerarios y especialización.
  
- Organización y contenidos del plan de estudios:
  - Estructura y distribución de contenidos.
  - Duración.
  - Carga lectiva.
  - Desarrollo secuencial de las materias.
  - Formación teórica.
  - Formación práctica e instrumental.
  - Acciones de movilidad.
  - Asignaturas optativas.
  - Recurso a nuevas tecnologías.
  - Perfil profesional de las enseñanzas.
  
- Actividades formativas y docencia:
  - Distribución de las actividades formativas y atribución de ECTS: actividades lectivas y trabajo autónomo.
  - Plan docente.
  - Tutorías y seguimiento docente.
  - Adecuación de los conocimientos del profesorado a la docencia.
  - Claridad expositiva y explicativa del profesorado.
  - Puesta en práctica de los conocimientos teóricos.
  - Sistemas de evaluación.
  - Interés y dedicación del profesorado.
  - Accesibilidad del profesorado.
  - Material docente disponible.
  - Fomento de la participación del alumnado.
  - Valoración general de la calidad del profesorado.
  - Actividades formativas complementarias.
  - Enseñanza online.
  
- Adquisición de competencias transversales:
  - Realización de Prácticas externas.
  - Aprendizaje y utilización de idiomas.
  - Utilización de recursos informáticos.



- Fomento de la adquisición de habilidades necesarias para la actividad profesional.
- Recursos materiales.
- Infraestructuras e instalaciones del centro y de la Universidad.
  - Condiciones ambientales, accesibilidad y confortabilidad.
  - Adecuación de las aulas y su equipamiento.
  - Adecuación de los laboratorios y los espacios de prácticas y su equipamiento.
  - Espacios disponibles para el trabajo autónomo de los estudiantes.
- Biblioteca:
    - Fondos disponibles.
    - Sistema de consulta y préstamo.
    - Horarios y disponibilidad de los servicios.
    - Atención del personal.
    - Comodidad de las instalaciones.
    - Valoración general del servicio.
- Aulas de Informática:
    - Calidad de equipos informáticos.
    - Horarios y disponibilidad de los servicios.
    - Acceso a la Red.
    - Atención del personal.
    - Comodidad de las instalaciones.
    - Valoración general del servicio.
- Centro de Idiomas:
    - Oferta de cursos.
    - Equipamiento y material didáctico.
    - Horarios y disponibilidad de los servicios.
    - Atención del personal.
    - Comodidad de las instalaciones.
    - Valoración general del servicio.
- Servicios universitarios:
- Secretaría General.
  - Servicios administrativos.
  - Matrícula y admisión.
  - Becas.
  - Extensión cultural.
  - Reprografía.
  - Limpieza y mantenimiento.
  - Seguridad.
  - Valoración general de los servicios:
    - Agilidad en los trámites.
    - Información y atención.

- Horarios y disponibilidad.
- Comunidad IE:
  - Información.
  - Orientación.
  - Participación.
  - Campus on-line.
  - Oficina del Alumno.
  - Defensor Universitario.
  - Dirección de Relaciones Internacionales.
  - Departamento de Carreras profesionales.
  - Asociaciones de estudiantes.
  - Valoración general de los servicios:
    - Utilidad de la gestión.
    - Trato recibido.
    - Horarios y disponibilidad.
- Valoración general de la Universidad:
  - Satisfacción con la formación recibida.
  - Posibilidad de recomendar a otras personas los estudios realizados.
  - Posibilidad de recomendar a otras personas la IE Universidad.

## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Este procedimiento se lleva a cabo mediante la cumplimentación por medios electrónicos, a través del Campus online, de una encuesta anual que cubre los campos ya mencionados por parte de los estudiantes. Esta evaluación tiene carácter obligatorio y se realiza antes de la conclusión del último período del plan de estudios.

La unidad técnica de calidad de la Universidad procesa los datos, analiza los resultados de la encuesta desagregados por titulaciones y centros y realiza un informe con los principales resultados, considerando las tendencias y la evolución respecto a los estudios anteriores. Los miembros del Comité Rectoral, los responsables de cada titulación y de los servicios universitarios implicados en el desarrollo de la titulación recibirán los datos correspondientes a cada título y servicio implicado, así como el informe general sobre la evaluación realizada.

El informe incluirá una evaluación sobre el propio procedimiento establecido y propondrá los cambios y mejoras que estime procedentes a la luz de la experiencia adquirida.

La Dirección de la titulación correspondiente analizará la información obtenida y presentará un informe a la Dirección del Centro como instancia encargada de coordinar la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad del título. Los resultados de esta evaluación tendrán una incidencia directa en los Procedimientos de seguimiento y revisión del título al objeto de introducir las mejoras necesarias para responder a las indicaciones señaladas de modo mayoritario en las encuestas.

Con todos estos elementos de información y análisis se despliegan acciones de alcance inmediato para cada curso académico, con la previsión de propuestas de mejora a introducir en el desarrollo del plan de estudios, y de las posibles modificaciones a realizar en el momento de la revisión del título, siempre con el objetivo de incrementar la satisfacción de los estudiantes con la formación recibida. En efecto, la visión aportada por una promoción al finalizar sus estudios proporcionará un elemento fundamental en el Procedimiento de revisión del título, previsto cada 3 años, al objeto de permitir completar el ciclo establecido, constituyendo uno de los referentes básicos a considerar por el Comité de revisión constituido al efecto.

### **9.5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL**

Recientemente se ha establecido un mecanismo específico para evaluar el grado de satisfacción del personal docente y de apoyo.

En todo caso, dada la dimensión de la Universidad y sus estructuras, la gestión directa de las Direcciones de los centros y de los servicios generales es determinante en su establecimiento, valoración y medidas de mejora resultantes.

Desde octubre de 2008, con la nueva Dirección de la Universidad, las Direcciones de los centros realizan reuniones periódicas de carácter trimestral con el personal adscrito a cada centro, tanto docente como de apoyo y servicios, para conocer de primera mano su situación, inquietudes y demandas, aparte de la posibilidad de un acceso directo e individualizado en caso de existir dicha necesidad.

Así mismo, los diversos servicios del Rectorado realizan un seguimiento continuo en los ámbitos de sus respectivas competencias, en estrecha coordinación con las Direcciones de centros y servicios. En este sentido, dentro del Vicerrectorado de Claustro se ha creado la Dirección de Claustro, al objeto de realizar un seguimiento continuo del personal docente y garantizar la interlocución permanente y personalizada de cada uno de los componentes del profesorado de la Universidad en el desarrollo de su carrera docente.

En el marco de la implantación de los nuevos títulos de Máster está previsto establecer un Procedimiento de evaluación de la satisfacción del personal como parte del Sistema general de Garantía de la Calidad. En este sentido, corresponde a la Dirección de Calidad y Acreditación de la Universidad la coordinación de la realización de encuestas anuales al personal docente y de apoyo sobre el ejercicio de sus actividades vinculadas con el desarrollo de los respectivos planes de estudio. Las encuestas serán realizadas y gestionadas por:

- La Dirección de Claustro respecto al personal docente.
- La Dirección General (Servicios Generales) respecto al personal de apoyo.

## **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE**

La Universidad tiene previsto analizar, de forma regular y sistemática, la satisfacción del profesorado con la titulación en la que imparte docencia, al objeto evaluar el nivel de conocimiento y satisfacción de diferentes aspectos relacionados directamente con la docencia en la titulación, destacando los siguientes apartados:

- Perfil de ingreso
- Acceso
- Planificación de las enseñanzas
- Recursos humanos
- Recursos materiales y servicios
- Resultados
- Sistema de Garantía de Calidad
- Valoración general
- Propuestas personales de mejora

Además, incluye unas preguntas de satisfacción general con las materias que el profesorado imparte, con la titulación y con las estructuras directivas de la Universidad. Es importante diferenciar los contenidos de esta encuesta con los informes previstos en el marco de la aplicación del programa DOCENTIA en la Universidad sobre evaluación de la actividad docente.

El Procedimiento se realizará semestralmente con la información recogida mediante una plataforma de encuestas en la web, de manera que el formulario debe ser cumplimentado por el profesorado en el período habilitado para ello, al final del período correspondiente en el que imparta docencia en la titulación.

La información y las opiniones recogidas en este cuestionario serán tratadas confidencialmente, registrándose en el sistema la actividad del profesor para poder asegurar el cumplimiento de las obligaciones docentes básicas del proceso de evaluación del profesorado.

Una vez obtenidos los datos de la encuesta, el Vicerrectorado de Claustro realizará un informe con los principales resultados, identificando aquellos aspectos que destaquen por su interés y repercusión en la docencia y por tanto, en los resultados de la misma.

En ese informe se aportarán los datos numéricos de los resultados y se analizarán las tendencias en los resultados mediante la comparación con estudios anteriores.

Los datos obtenidos se remitirán a los responsables de los títulos y los centros respectivos, al objeto de aplicarlos en el Procedimiento anual de seguimiento del título y adoptar las posibles medidas de mejora que de ellos se deriven para aumentar el grado de satisfacción del profesorado con la titulación.

Cada 3 años, la Dirección de Calidad y Acreditación realizará, conjuntamente con el Vicerrectorado de Claustro y las direcciones de las titulaciones correspondientes, un informe sobre la satisfacción del profesorado con la titulación que se incorporará al Procedimiento de revisión del título, constituyendo un elemento esencial en la consideración de la evolución del título por parte del Comité de Revisión constituido al efecto.

El informe incluirá una evaluación sobre el propio procedimiento establecido y propondrá los cambios y mejoras que estime procedentes, a la luz de la experiencia adquirida.

Los informes de cada titulación y del informe conjunto de los datos del período estudiado serán difundidos a la comunidad universitaria. Además de la difusión de carácter general, existirá una vía adicional, a través del informe sobre el Procedimiento de revisión de cada título.

### ***EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE APOYO***

Periódicamente se realizará un análisis de la satisfacción del personal de apoyo que ejerce sus funciones en los centros donde se imparten las titulaciones, al objeto de conocer el nivel de satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el conocimiento acerca de la titulación y otras cuestiones vinculadas a su desarrollo, destacando:

- Conocimiento sobre aspectos generales de la titulación (planificación docente, organización de prácticas, optativas, etc.).
- Conocimiento de la estructura de la gestión y administración de la titulación.
- Conocimiento de los objetivos y resultados de la titulación.
- Comunicación y trato con los responsables académicos.
- Comunicación y trato con la Dirección General.
- Trato recibido de los profesores.
- Trato recibido de los estudiantes.
- Adecuación de las necesidades de servicio de la titulación a las condiciones laborales de su puesto de trabajo.
- Adecuación de su puesto de trabajo a su capacidad profesional.
- Programa de formación para facilitar el desempeño de sus funciones en la titulación.
- Conocimiento que tienen profesores y estudiantes de sus funciones en el servicio.
- Valoración y reconocimiento de su desempeño que tienen los profesores y estudiantes.
- Valoración y reconocimiento de su desempeño que tienen sus responsables en Dirección General.
- Recursos materiales aportados por el Centro para el desempeño de sus funciones en la titulación.

El Procedimiento se realizará anualmente sobre la base de la información recogida mediante una plataforma de encuestas en la web que deberán cumplimentarse en el período habilitado para ello.

Con los datos obtenidos en la encuesta, la Dirección General de la Universidad realizará un informe con los principales resultados identificando aquellos aspectos que destaquen por su interés y repercusión en la docencia y organización de la titulación y, por tanto, en los resultados de la misma. En ese informe se aportarán los datos numéricos de los resultados y se analizarán las tendencias en los mismos en comparación con estudios anteriores.

Los datos obtenidos se remitirán a los responsables de los títulos y los centros respectivos, al objeto de aplicarlos en el Procedimiento anual de seguimiento del título y adoptar las posibles medidas de mejora que de ellos se deriven para aumentar el grado de satisfacción del personal de apoyo con la titulación.

Cada 3 años, la Dirección de Calidad y Acreditación realizará, conjuntamente con la Dirección General de la Universidad y las Direcciones de las titulaciones correspondientes, un informe valorando la evolución de la satisfacción del personal de administración y servicios sobre los aspectos relacionados con la titulación que se incorporará al Procedimiento de revisión del título, constituyendo un elemento a considerar en la evolución del título por parte del Comité de Revisión constituido al efecto.

El informe incluirá una evaluación sobre el propio Procedimiento establecido y propondrá los cambios y mejoras que estime procedentes a la luz de la experiencia adquirida.

Los informes de cada titulación y del informe conjunto de los datos del período estudiado serán difundidos a la comunidad universitaria. Además de la difusión de carácter general, existirá una vía adicional a través del informe sobre el Procedimiento de revisión de cada título.

### **9.5.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES**

La Universidad tiene previsto realizar, además del seguimiento de la satisfacción de las empresas con los candidatos que se incorporan procedentes de sus centros, un procedimiento específico para analizar el grado de satisfacción de empresas e instituciones con sus titulaciones.

Se presta una especial atención a las empresas y entidades vinculadas con la Universidad y la Comunidad IE, en la realización de prácticas externas y otras actividades formativas.

Dicha evaluación se desarrollará a través del Departamento de Carreras Profesionales que mantiene un contacto permanente con el mundo profesional, en coordinación con la Dirección de Calidad y Acreditación, la Oficina de Prácticas y Relaciones con Empresas y los responsables de las prácticas externas en las respectivas titulaciones.

La evaluación se llevará a cabo con un doble alcance:

- Evaluación continua del plan de estudios, a través de los mecanismos establecidos para la realización de las prácticas externas previstas, con un alcance inmediato y una especial implicación de las empresas y entidades vinculadas mediante convenios de cooperación.
- Evaluación general de la titulación con una perspectiva más amplia en la evolución del título y una extensión de la participación de empresas e instituciones vinculadas a la Universidad, no sólo por actividades formativas sino por vínculos profesionales con egresados de la titulación.

### **INFORMES ANUALES DE PRÁCTICAS EXTERNAS**

Los informes anuales que remiten las empresas e instituciones sobre la realización de esas actividades proporcionan un elemento importante de valoración de la empleabilidad de los estudios realizados por los estudiantes, en especial sobre los siguientes aspectos de la titulación:

- Adecuación de los contenidos formativos de la titulación al desarrollo de las actividades laborales de su puesto de trabajo.
- Fomento de la adquisición de habilidades necesarias para la actividad profesional.
- Utilización de recursos informáticos.
- Utilización de idiomas.

La Oficina de Prácticas y Relaciones con Empresas, como servicio de coordinación de las prácticas externas realizadas en el marco de las diversas titulaciones, procederá a la clasificación y el tratamiento de los datos a través de un programa estadístico y su análisis, remitiendo estos datos a cada uno de los responsables académicos de las diversas titulaciones.

Así mismo, en coordinación con la Dirección de Calidad y Acreditación, elaborará un informe sobre los resultados individuales y comparativos resultantes, señalando las principales tendencias y las posibles propuestas de mejora. Este informe formará parte del Informe anual sobre prácticas externas de la Universidad de difusión general para toda la comunidad universitaria y empresas e instituciones colaboradoras.

Tanto los datos obtenidos como el informe sobre los resultados se remitirán, para los efectos que se indican, a los siguientes destinatarios:

- Los responsables académicos de las diferentes titulaciones, que tendrán en cuenta los contenidos y las propuestas de mejora en la aplicación del Procedimiento de seguimiento de los respectivos títulos, adoptando aquellas medidas que consideren necesarias para mejorar el desarrollo de los respectivos planes de estudio.

- El Departamento de Carreras Profesionales, que analizará los resultados obtenidos en relación con la inserción laboral de los egresados de las diversas titulaciones.

El informe incluirá una evaluación sobre el propio Procedimiento establecido y propondrá los cambios y mejoras que estime procedentes a la luz de la experiencia adquirida.

### **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES**

Corresponde al Departamento de Carreras Profesionales de la Universidad la preparación, elaboración, realización y análisis de esta encuesta a los empleadores sobre la satisfacción con las titulaciones de la Universidad.

Esta encuesta será realizada con una periodicidad de 3 años al objeto de analizar la evolución de las titulaciones de Máster en la mitad del período de su vigencia y en relación con la obtención de información en el marco de la aplicación del Procedimiento de revisión de los títulos. Así mismo, permitirá incluir información muy valiosa, a través de una encuesta complementaria, sobre la contratación y la situación profesional de los posibles egresados de la Universidad en su seno.

Para la selección de los destinatarios de esta encuesta, se considerarán:

- Las empresas y entidades vinculadas a la Universidad con convenios de cooperación para la realización de prácticas externas y otras actividades formativas.
- Las empresas y entidades que acuden al Departamento de Carreras Profesionales a presentar sus ofertas de trabajo para egresados de la Universidad.
- Las empresas y entidades que los egresados de la Universidad han indicado como empleadores.
- Otras empresas y entidades de relevancia en los diversos sectores de actividad correspondientes con las titulaciones impartidas en la Universidad.

La solicitud de los datos se realizará mediante el envío del cuestionario establecido a través de correo electrónico, con la determinación de un período limitado de respuesta o, alternativamente cuando las circunstancias así lo requieran, mediante la realización de una encuesta telefónica.

La red de contactos y el prestigio internacional de la Comunidad IE favorecerán el acceso a los servicios o departamentos responsables en las empresas y entidades requeridas. El Departamento de Carreras Profesionales pondrá a disposición de las empresas y entidades participantes toda la información y asistencia que éstas le requieran.



Los principales contenidos de la encuesta serán los siguientes:

- Datos generales de la empresa/entidad: sector de actividad, estructura, plantilla actual y previsión de futuras contrataciones.
- Valoración de los principales componentes de la titulación:
  - Perfil de ingreso
  - Objetivos y competencias
  - Planificación de las enseñanzas
  - Prácticas externas
  - Movilidad
  - Formación complementaria
  - Recursos humanos
  - Recursos materiales y servicios
  - Sistema de Garantía de Calidad
  - Perfil de egreso
- Valoración de la empleabilidad de la Universidad:
  - Orientación profesional de la formación y las actividades universitarias
  - Mecanismos de cooperación Universidad-Empresa
  - Servicios de la Universidad para la inserción laboral de sus egresados
- Contratación de egresados de la Universidad:
  - Vía de acceso
  - Factores de contratación
  - Utilización de la formación recibida
  - Tipo de contrato
  - Condiciones salariales
  - Grado de satisfacción
- Valoración general y propuestas de mejoras.

Una vez realizadas las encuestas del periodo estudiado, el Departamento de Carreras Profesionales procederá a la clasificación de los cuestionarios y el tratamiento de los datos a través de un programa estadístico. Sobre la base de esta información, elaborará, en coordinación con la Dirección de Calidad y Acreditación, informes individuales y comparativos sobre cada una de las titulaciones impartidas, así como un informe general sobre la evolución de la satisfacción de los empleadores con las titulaciones de Máster de la Universidad y un informe sobre la inserción de los egresados de la Universidad que incluirán, en su caso, una relación de las posibles propuestas de mejora.

Los informes elaborados serán remitidos a las autoridades académicas de la Universidad y de los centros donde se imparten las titulaciones para su valoración y aplicación en el Procedimiento de revisión de los títulos que se realizará con la misma periodicidad y al que aportará un elemento clave a la hora de considerar posibles modificaciones en la concepción y aplicación de los respectivos planes de estudios.

Así mismo, se difundirán las informaciones generales, sin precisar datos de carácter individual, a la comunidad universitaria, empresas y organismos colaboradores e instituciones regionales, nacionales e internacionales que los requieran.

El Departamento de Carreras Profesionales incluirá, en los informes remitidos a las autoridades académicas, una evaluación sobre el propio Procedimiento establecido y propondrá los cambios y mejoras que estime procedentes a la luz de la experiencia adquirida.

Además, algunos representantes de estas empresas y entidades son llamados a participar en el Procedimiento de revisión de las titulaciones al objeto de conocer las demandas reales de los respectivos mercados profesionales y su valoración sobre la adecuación de la formación impartida a la capacitación profesional de los estudiantes.

#### **9.5.4. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE OTROS COLECTIVOS IMPLICADOS**

Además de los procedimientos ya mencionados para conocer la valoración de diversos agentes externos a la Universidad sobre la realización de prácticas externas, inserción laboral y valoración de la formación, la intervención determinante de los grupos y colectivos externos tendrá lugar en el Procedimiento de revisión de los títulos.

Como se ha expuesto anteriormente, con una periodicidad de 3 años la Universidad contactará con diversos organismos e instituciones nacionales y extranjeras vinculadas con los ámbitos de los respectivos títulos de Máster impartidos para conocer su opinión, principalmente en las dimensiones determinantes de la evolución de las enseñanzas contempladas en los respectivos planes de estudios:

- La situación y previsible evolución de los diferentes sectores y campos de actividad relacionados con cada uno de los títulos impartidos.
- Las demandas reales en términos de formación y capacitación de competencias que los planes de estudios deben dar respuesta para garantizar el adecuado ejercicio profesional en los ámbitos de actividad vinculados con el título impartido.
- La adecuación de la formación impartida por la Universidad y las adaptaciones y cambios que deben realizarse en razón de la situación y las demandas de los diversos sectores de actividad.

En este sentido, los colegios y asociaciones profesionales, asociaciones empresariales y académicas, fundaciones, foros de reflexión, etc., tanto de carácter regional, nacional e internacional, tendrán un papel relevante en todo el proceso. También algunos de sus representantes podrán formar parte, en calidad de miembros de pleno de derecho, de los comités de revisión que se constituirán para llevar a cabo el Procedimiento de revisión de las titulaciones.

También conviene recordar lo ya mencionado sobre la participación periódica de las titulaciones de Máster de IE Universidad en diversos rankings y acreditaciones externas de carácter internacional que aportan un elemento adicional de valoración sobre la formación impartida.

**PERIODICIDAD DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS PARA LA RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS EN EL TÍTULO**

Al objeto de facilitar la percepción sobre la realización de las distintas encuestas que se integran en el procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en la titulación, la siguiente tabla sintetiza y sistematiza las informaciones ya expuestas a lo largo del presente apartado de la Memoria de verificación.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		PERIODICIDAD DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO	APLICACIÓN
<b>ESTUDIANTES</b>	Evaluación del Profesorado (*)	Final de cada período de docencia	Dirección del Centro	Informe anual Comisión de evaluación	Programa DOCENTIA Seguimiento del título Revisión del título
	Evaluación del Título	Anual (final último período)	Dirección de la titulación	Informe anual Dirección de la titulación	Seguimiento del título Revisión del título
<b>PERSONAL</b>	Personal Docente	Final de cada período de docencia	Vicerrectorado de Claustro	Informes anual y conjunto cada 3 años	Seguimiento del título Revisión del título

	Personal de Apoyo	Anual (final último periodo)	Dirección General	Informe anual Dirección General	Seguimiento del título Revisión del título
<b>EMPLEADORES</b>	Informe de Prácticas Externas	Anual (final último periodo)	Oficina de Prácticas y Relaciones con la Empresa	Informes individuales y comparativos de los títulos Informe anual de Prácticas	Seguimiento del título Revisión del título
	Evaluación del Título	Cada 3 años	Departamento de Carreras Profesionales	Informes individuales y comparativos de los títulos	Revisión del título
	Evaluación Titulados (*)	Cada 3 años	Departamento de Carreras Profesionales	Informe general	Revisión del título
<b>OTROS COLECTIVOS</b> (Colegios y Asociaciones Profesionales, Asociaciones Empresariales, fundaciones, Foros de Reflexión, etc., nacionales e internacionales)		Cada 3 años	Dirección de Calidad y Acreditación	Informe general	Revisión del título
<b>EGRESADOS (*)</b>		Anual (año siguiente de la obtención del título)	Departamento de Carreras Profesionales	Informes individuales y comparativos de los títulos	Revisión del título

\* Estas encuestas pertenecen propiamente a otros procedimientos del SGIC como son el de Evaluación de la actividad docente del profesorado y el de Análisis de la Inserción laboral de los egresados y de la Satisfacción con la formación recibida, pero a su vez su contenido tiene implicaciones directas en la constatación de la satisfacción de los colectivos implicados en la titulación.

## 9.5.5. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

### **EL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

La Universidad dispone de la figura del Defensor Universitario con el objetivo de garantizar los derechos de todos los miembros de su comunidad, en especial los de los estudiantes, de acuerdo con sus Normas de organización y funcionamiento y la legislación vigente que garantizan su independencia y autonomía.

El Defensor Universitario es nombrado por el Consejo Directivo, previa elección y propuesta de una terna por parte del Comité Rectoral, por un período de 2 años.

Su función principal consiste en ser una instancia de resolución de los conflictos sometidos a su consideración sin interferir en los procedimientos específicos establecidos y regulados por la normativa de la Universidad, atendiendo a las solicitudes, consultas, sugerencias y reclamaciones que los miembros de la comunidad universitaria le realicen en defensa de sus derechos.

Las actuaciones y decisiones del Defensor Universitario son independientes de cualquier órgano unipersonal o colegiado de gobierno de la Universidad y se basan en la neutralidad, confidencialidad y ausencia de poder ejecutivo.

El Defensor Universitario de IE Universidad elabora una Memoria anual en la que refleja el resultado de su gestión durante el año académico precedente, eleva sus sugerencias a las respectivas autoridades académicas con sus directivas sobre las disfunciones constatadas en el período y realiza una valoración de las previsiones en la planificación del curso siguiente.

Así, en las Memorias correspondientes a los últimos cuatro cursos académicos, se destaca su intervención en una media anual entre 15 y 20 procedimientos. Todas las solicitudes recibidas fueron atendidas, de las cuales el 40% fueron consultivas mientras que el 60% fueron reclamaciones. En este cómputo no se incluyen las intervenciones de carácter informal, sin seguir el procedimiento establecido de solicitud formal de intervención.

Respecto a la participación de los diversos componentes de la comunidad universitaria, hay que destacar que únicamente los estudiantes acudieron a esta institución en los últimos cuatro cursos académicos.

Las consultas presentadas afectaban, entre otras, a las cuestiones tales como:

- La posibilidad de exención de ir a clase de asignaturas pendientes y ya cursadas.
- La posibilidad de compensar una asignatura por el Tribunal de Compensación.
- El plazo de entrega de notas tras la realización de un examen.
- Las opciones tras haber agotado todas las convocatorias.

Respecto a las reclamaciones presentadas, de naturaleza variada, se pueden sistematizar en las siguientes categorías:

- Insuficiencias detectadas a distintos niveles de funcionalidad.
- Derivadas de trámites administrativos (convocatorias extraordinarias y convalidaciones).
- Referentes a procedimientos docentes (realización, evaluación y revisión de exámenes, incumplimientos de horarios y de objetivos académicos).
- Resultantes de las relaciones profesor-estudiante (falta de respeto a los trabajos de los estudiantes entregados para su evaluación).

Todos los procedimientos planteados han sido resueltos, salvo aquellos cuyo único objetivo era dejar constancia del asunto objeto de la queja a efectos meramente informativos sin requerir una intervención específica. Tras la solución propuesta, al Defensor Universitario elabora sugerencias relativas a la materia tratada, dirigidas tanto a las personas implicadas como a los servicios del Rectorado para que se contribuya a todos los niveles a mejorar la actividad en el seno de la Universidad.

También se incluyen en la Memoria los cambios que se han introducido en la actuación de esta institución como consecuencia de la evaluación de sus actuaciones precedentes. En este sentido, conviene resaltar plena implantación del bilingüismo en los formularios y la simplificación procedimental y documental de los trámites con la plena funcionalidad del procedimiento por vía informática en el marco de una redefinición de la presencia de esta institución en el Campus online de la Universidad.

### **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LOS ESTUDIANTES**

Los estudiantes tienen diversos procedimientos para hacer llegar sus sugerencias y/o reclamaciones tanto a la Dirección de la titulación y del Centro en los cuales están matriculados como a la máxima dirección académica de la Universidad, el Rectorado. A continuación se describen algunos de estos mecanismos:

- Evaluación de profesores: como ya se ha indicado, estas evaluaciones son tenidas en cuenta en la gestión de la carrera del profesor, así como en su asignación a las distintas titulaciones, con implicación directa del Vicerrectorado de Claustro.
- Evaluación del programa formativo: dichas encuestas serán también tenidas en cuenta en los Procedimientos de seguimiento y revisión de los títulos, como se menciona en el Apartado 9.2. de esta Memoria.
- Reuniones con la Dirección de la titulación y del Centro en las que los estudiantes pueden presentar toda clase de sugerencias y reclamaciones tanto generales como personales, como ya se ha mencionado.

- Sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios con los que interaccionan (Biblioteca, Documentación, Informática, Reprografía, etc.). En la mayor parte de los servicios con los que los estudiantes interactúan habitualmente, existen hojas de sugerencias y, en caso de no existir éstas, los estudiantes pueden enviar dichas sugerencias por email o solicitar una cita con los responsables de los servicios para hacerles llegar sus sugerencias o reclamaciones.

En las hojas de sugerencias y reclamaciones o en todo escrito que tenga dicho objeto, deberá constar la identificación de la persona que lo realiza, señalando su nombre, apellidos y vinculación con la Universidad, así como el objeto y motivos de dicho acto.

Todas las sugerencias y reclamaciones presentadas por los estudiantes son gestionadas, evaluadas y respondidas por los órganos competentes que en unos casos será la propia Dirección de la titulación o del Centro de matrícula, en otros los responsables de servicios concretos de la Universidad o los miembros del equipo rectoral en función de sus atribuciones. También se indicará la instancia a la que dirigirse en caso de disconformidad con la respuesta obtenida.

### **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL PERSONAL**

Los miembros del personal docente y de apoyo canalizan sus reclamaciones en aplicación de la normativa interna de la Universidad y de la legislación laboral vigente.

A través de las respectivas relaciones de dependencia jerárquica, cada miembro del claustro o del personal de apoyo puede elevar sus sugerencias a la instancia superior de la cual dependen o del Centro donde desempeñan sus actividades. En este sentido, las Direcciones de los centros respectivos asumen un papel relevante en coordinación con los órganos rectores de la Universidad.

También pueden presentar sugerencias y reclamaciones sobre los diversos servicios generales de la Universidad con los que interaccionan (Biblioteca, Documentación, Informática, Reprografía, etc.). En estos casos, pueden enviar dichas sugerencias por email o solicitar una cita con los responsables de los servicios para hacerles llegar sus sugerencias o reclamaciones.

Al igual que para los estudiantes, en las hojas de sugerencias y reclamaciones o en todo escrito que tenga dicho objeto, deberá constar la identificación de la persona que lo realiza, señalando su nombre, apellidos y vinculación con la Universidad, así como el objeto y motivos de dicho acto.

Estas sugerencias y reclamaciones son gestionadas, evaluadas y respondidas por los responsables de servicios concretos de la Universidad o los miembros del equipo rectoral en función de sus atribuciones. También se indicará la instancia a la que dirigirse en caso de disconformidad con la respuesta obtenida.

## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Cualquier estudiante o miembro del personal docente y de apoyo puede, en todo momento, presentar una sugerencia o reclamación relacionada con las diferentes actividades docentes o de gestión que afectan a la titulación, al objeto de presentar su valoración sobre el desarrollo y funcionamiento de las mismas y, en su caso, sus propuestas de mejora.

También, como se ha mencionado, la comunidad universitaria cuenta con la vía de acceso al Defensor Universitario, que puede actuar de oficio o a instancia de parte, si bien es recomendable recurrir a esta instancia una vez agotadas las vías previamente indicadas en el presente Procedimiento.

Para ello, la Universidad pone a disposición de la comunidad universitaria diferentes mecanismos de transmisión, tanto en forma de formularios disponibles en los diversos servicios internos como por vía electrónica a través del Campus online, remitiendo la información a los destinatarios indicados. Estas informaciones son recogidas diariamente por los responsables de los diversos servicios implicados.

Así mismo, representantes de colectivos sociales externos a la Universidad vinculados a la titulación o pertenecientes a ámbitos de actividad cubiertos por el plan de estudios del título, pueden presentar sugerencias sobre el contenido y desarrollo del mismo como complemento a otros procedimientos establecidos en el Sistema de Garantía de Calidad del mismo (evaluación de las prácticas externas, la movilidad, la satisfacción con la formación y la inserción laboral de los egresados, etc.).

### **TRAMITACIÓN Y GESTIÓN**

En lo que respecta a las sugerencias y reclamaciones referidas directamente a una titulación o a los servicios de un centro, la Dirección del Centro realizará un primer análisis para verificar su pertinencia o no y, en un plazo máximo de 15 días, deberá comunicar por medio de correo electrónico la recepción de la sugerencia o reclamación y su decisión motivada de admisión. Por ello resulta imprescindible que la sugerencia o reclamación muestre claramente la identificación del emisor de la misma junto a su correo electrónico, resultando desestimadas aquéllas que no estén suficientemente identificadas.

Se desestimarán aquéllas sugerencias y reclamaciones que por su contenido, su objeto o forma se consideren improcedentes. Aquéllas que se consideren pertinentes, contendrán en la respuesta de aceptación la indicación de un plazo previsto de solución.

La Dirección del Centro analizará la sugerencia o reclamación, considerando si es necesaria la participación de otras instancias unipersonales o colegiadas del Centro o de la titulación implicada para darle una respuesta o solución, solicitando toda la información necesaria y buscando una solución conjunta en un plazo pactado. La solución propuesta tendrá en cuenta su viabilidad y posibilidad de implantación efectiva en un plazo razonable de tiempo, comunicándose a su destinatario con un plazo para su realización.



## SEGUIMIENTO

Mensualmente, la Dirección del Centro hace un seguimiento de la situación de las acciones relacionadas con su Centro y titulación, así como otros servicios que afecten en las mismas. Los resultados de este análisis son presentados a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro con la periodicidad que se estime oportuna, dependiendo de la naturaleza de las sugerencias o reclamaciones. Por otra parte, las respectivas Comisiones de Garantía de Calidad del Título intervendrán respecto a las sugerencias o reclamaciones que afecten a su titulación.

Seis meses después de la implantación de la medida adoptada para dar satisfacción a la sugerencia o reclamación, se constatará su adecuación y la ausencia de la problemática inicial que dio origen a la misma. Este hecho será comunicado al estudiante, profesor o personal de administración y servicios que presentó la sugerencia o reclamación.

Se llevará un registro anual de las sugerencias y reclamaciones recibidas, tramitadas y aplicadas, con indicación de:

- Solicitante
- Área afectada
- Plazo de respuesta
- Solución propuesta
- Plazo de ejecución
- Verificación de su efectividad

## UTILIZACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE MEJORA Y REVISIÓN DEL TÍTULO

Anualmente, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro valorará la evolución y propondrá, en su caso, las propuestas de mejora necesarias relativas tanto a las acciones adoptadas en respuesta a las sugerencias o reclamaciones presentadas como al funcionamiento del procedimiento establecido.

Esta instancia recibirá, analizará y valorará la información relativa a las sugerencias y reclamaciones recibidas en cada curso académico relativas tanto a aspectos académicos de las titulaciones como al funcionamiento general del Centro y elaborará un informe de resultados con sus correspondientes propuestas de actuación y planes de mejora. En dicho informe figurará información relativa a:

- Estadística de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el período objeto de análisis.
- Áreas y servicios objeto de las sugerencias y reclamaciones.
- Motivos de las sugerencias y reclamaciones.
- Perfil de los remitentes de las sugerencias y reclamaciones.
- Medidas adoptadas en aplicación de las respuestas a las sugerencias y reclamaciones.
- Plazos medios de contestación y ejecución de medidas.
- Relación de reclamaciones especiales presentadas durante el período objeto de análisis.

- Propuestas presentadas por las respectivas Comisiones de Garantía de Calidad de las titulaciones sobre los aspectos que afectan a su correspondiente título.
- Otras incidencias que se considere oportuno formular a la vista de la información de que se dispone.

Este informe se transmite a la Dirección del Centro para su consideración de las medidas adoptadas relativas a las sugerencias y reclamaciones su incidencia en el desarrollo de las titulaciones. Aquéllas medidas relacionadas con un título se transmitirán a la respectiva Dirección de la titulación para su aplicación. En el marco del Procedimiento anual de mejora del título, la Dirección de la titulación promoverá la adopción de un Plan Anual de mejoras del título conteniendo las propuestas de mejora aprobadas en aplicación de la información resultante de las sugerencias y reclamaciones recibidas.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro supervisará la ejecución de las acciones adoptadas y elaborará, en el año siguiente, un informe sobre el cumplimiento del Plan de mejoras del título en que, además de valorar la ejecución y efectividad de las mejoras adoptadas, incluirá una valoración sobre el funcionamiento de todo el procedimiento, proponiendo, en su caso, las posibles modificaciones a realizar en el mismo.

Con carácter anual, los órganos competentes de los servicios generales y centros de la Universidad que hayan sido objeto de alguna reclamación o sugerencia deberán reunirse, bajo la coordinación de la Dirección de Calidad y Acreditación y contando con la participación del Defensor Universitario, para analizar la entidad de las reclamaciones y sugerencias planteadas, así como las posibles medidas a tomar para la mejora del servicio. Como resultado de esta reunión, y atendiendo a la importancia de las medidas a adoptar, se podrá adoptar un Plan General de Mejoras de la Universidad para diversos servicios generales y centros implicados en la docencia de diferentes titulaciones.

En el marco del Procedimiento de revisión del título que se realizará cada 3 años, el Comité de Revisión dispondrá, como uno de los elementos de su evaluación, tanto de los informes anuales de la Comisión de Garantía de Calidad del Título y los planes de mejora resultantes, como de los informes de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro sobre el cumplimiento de los planes de mejoras del título. El Comité valorará el nivel de eficacia alcanzado en este Procedimiento para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones presentadas y su repercusión en la mejora del plan de estudios, proponiendo, si lo considerase necesario, las propuestas a adoptar para mejorar el Procedimiento y sus efectos en el período siguiente a su evaluación.

Por último, los agentes externos implicados o relacionados con la titulación, además de su intervención directa en otros procedimientos previstos por el Sistema de Garantía de Calidad del título, también pueden contribuir a la mejora del plan de estudios a través de la presentación de sugerencias sobre el mismo. Esta actividad puede realizarse en cualquier momento contactando con la Dirección de la titulación o como complemento a su intervención en cualquiera de los procedimientos establecidos por el Sistema de Garantía de Calidad del título como son el de evaluación de las prácticas externas, la movilidad y la satisfacción de los empleadores

y otros colectivos con la formación e inserción laboral del título. Su valoración y la respuesta de las autoridades competentes del Centro tendrán incidencia en la mejora y revisión de la titulación.

## **9.6. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO**

La Universidad pretende dotar de estabilidad y consistencia a sus nuevas titulaciones, asumiendo la necesidad de contar con un período razonable para el pleno despegue de todas sus potencialidades y la completa consolidación del modelo educativo que aplican.

No obstante, la Universidad ha establecido un Procedimiento para regular, por una parte, los diferentes escenarios y criterios que pueden desembocar en la interrupción temporal o definitiva de la impartición de un título como el presente título de Máster propuesto y, por otra, los mecanismos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes matriculados en este título y ofrecerles una alternativa viable en tales casos.

Como se ha descrito en el apartado 9.2 de la presente Memoria, el título de Máster propuesto, al igual que los demás títulos impartidos en IE Universidad, está sujeto a Procedimientos internos de seguimiento y revisión. Además, cada 4 años, el título se someterá a la evaluación externa para la Acreditación por parte de la Agencia de calidad responsable del procedimiento.

### **9.6.1. CRITERIOS DE SUSPENSIÓN O EXTINCIÓN DEL TÍTULO**

La Universidad se reserva el derecho de extinguir o no activar el título mediante un mecanismo que se aplicará en la consideración de los siguientes supuestos:

- La no superación del proceso de Acreditación tras obtener un informe desfavorable conforme al Procedimiento establecido en el art. 27 bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por la que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- La necesidad de realizar modificaciones en el plan de estudios que produzcan un cambio en la naturaleza y objetivos del título previamente inscrito en el RUCT de manera que se trate de un nuevo plan de estudios en el sentido previsto en el art. 28 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.
- No conseguir superar en dos promociones seguidas un número de corte de estudiantes de nuevo ingreso para que el programa tenga viabilidad económica. El número mínimo establecido por el Consejo Directivo de la Universidad para esta titulación será de 15 estudiantes, con excepción de los datos de matrícula obtenidos en el período inicial de implantación del título por las dificultades inherentes a su propia novedad.

- No conseguir superar un número de corte de estudiantes de nuevo ingreso para implantar las metodologías de enseñanza-aprendizaje propuestas y, por tanto, no poder garantizar la calidad de docencia.
- No superar las exigencias de calidad para programas formativos, tal y como se establecen en la normativa de garantía interna de calidad de la propia Universidad, en concreto los indicadores estratégicos de la ratio mínima establecida durante cuatro años consecutivos en la tasa de graduación, abandono y eficiencia y el tiempo medio de duración de los estudios.
- Constatar carencias graves en la impartición de las enseñanzas o insuficiente disponibilidad de recursos humanos (personal docente o de administración y servicios) o materiales (equipos o infraestructuras) en relación a las condiciones adecuadas y previstas en la diseño del título durante cuatro años consecutivos.
- Constatar que el título no se ajusta a los cambios en el entorno socio-económico, cambios legislativos u otros factores que podrían implicar grandes modificaciones en el programa formativo o en los recursos necesarios para garantizar su continuidad.
- No existir un mercado laboral adecuado para los egresados debido a cambios socio-económicos o legislativos sobrevenidos.
- No alcanzar la ratio mínima establecida y experimentar una evolución descendente de la inserción laboral de los titulados durante dos promociones consecutivas.
- A petición del Centro, del Rector o del Consejo Directivo de la Universidad o de las autoridades nacionales o autonómicas competentes.

La aplicación de estos criterios determinará el alcance de la reacción de la Universidad:

- El incumplimiento de alguno de ellos planteará la revisión del título y la posibilidad de su suspensión temporal.
- El incumplimiento sistemático de varios de los criterios establecidos podría dar paso a la posibilidad de extinción del título.

Conforme a las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad, la valoración del alcance de los supuestos constatados y la decisión al respecto corresponde al Consejo Directivo de la Universidad a propuesta del Rector.

## 9.6.2. LA EVALUACIÓN Y SUS CONSECUENCIAS EN LA VIGENCIA DEL TÍTULO

Como ya se ha mencionado en relación al establecimiento de un Sistema de garantía de la calidad de la enseñanza, están previstos mecanismos para el seguimiento anual del desarrollo del nuevo título de Máster propuesto y el establecimiento de un mecanismo para su revisión a los tres años de la entrada en aplicación del nuevo título. Con la experiencia acumulada por la aplicación sucesiva del nuevo plan de estudios, el Comité de Revisión que se establezca al efecto podrá emitir una valoración adecuada sobre la continuidad de la titulación. Las conclusiones derivadas del Procedimiento de revisión del título a los tres años de su implantación serán fundamentales para considerar la suspensión o eventual extinción del título.

Así mismo, la evaluación prevista a los cuatro años de su verificación para obtener la acreditación del título por la agencia de acreditación competente será determinante para la suspensión del mismo en caso de no superarse dicho proceso de evaluación.

En el caso de que alguna de estas evaluaciones sea negativa, se podrá originar la situación de suspensión temporal del título y, si ésta no es subsanada en el período adecuado, la extinción definitiva del mismo.

### 1. La no superación de la Acreditación

La obtención de un informe desfavorable en la evaluación realizada a los cuatro años de la verificación inicial, supone una suspensión temporal del título. Durante el período de que se dispone para subsanar las deficiencias detectadas, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) será la encargada de:

- Velar por la subsanación de las deficiencias detectadas.
- Articular la creación de grupos de mejora destinados a identificar y llevar a cabo las propuestas de mejora realizadas por parte de la Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT).
- Solicitar asistencia a cualquier órgano cuya intervención resulte conveniente y necesaria y de cualquier otra acción encaminada a superar la situación.

Transcurridos los plazos para ejercer las posibles vías de recurso previstas, si la decisión final es desfavorable significará la extinción definitiva del título.

### 2. La modificación sustancial del título

Cuando se considere que el título necesita modificaciones que produzcan un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del título, principalmente como consecuencia del Procedimiento de revisión del título, se procederá a actuar como corresponde a un nuevo título iniciándose nuevos procesos de verificación, autorización e inscripción.

### 3. La suspensión temporal del título

La suspensión temporal del título significará la no admisión de estudiantes de nuevo ingreso en el mismo, sin afectar a los ya matriculados, para los cuales la Universidad garantizará la posibilidad de continuar con esos estudios en condiciones adecuadas y efectivas de calidad.

### 4. La extinción definitiva del título

La extinción definitiva del título será efectiva en el curso inmediatamente posterior al cual se ha producido la decisión de extinción, de manera que no podrán ofertarse plazas de nuevo ingreso, garantizando para los estudiantes existentes el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas hasta su finalización.

## 9.6.3. PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN O CIERRE DE PROGRAMAS FORMATIVOS

El proceso previsto en el Procedimiento de Suspensión o Cierre de Programas Formativos, integrado en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad, contempla las siguientes etapas:

1. Cada curso académico el Coordinador de Calidad del Título (CCT) recogerá los resultados del aprendizaje así como otros indicadores que muestren la evolución de las actividades docentes directamente relacionadas, con especial atención a aquéllos establecidos como objetivos de calidad de obligado cumplimiento. Este seguimiento se completará con un análisis del estado de los recursos humanos y materiales asociados al título, elaborándose con toda esa información un Informe de Resultados del título que será aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT).

Cada tres años, el título será sometido a un Procedimiento de revisión por un Comité de Revisión compuesto, como se ha expuesto en el apartado 9.2 de la presente Memoria, por personalidades externas a la Universidad que propondrá las medidas necesarias para mejorar y, en su caso, modificar el programa formativo del título.

2. En el caso de detectarse deficiencias graves en alguno de los dos mecanismos previstos, se informará a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) que establecerá las medidas oportunas para mejorar y corregir esa situación. El título entrará en un período de especial supervisión cuya duración será establecida, junto a los objetivos de calidad, por la Comisión de Calidad de la Universidad y aprobada por el Consejo Directivo.

Durante ese período, la CGCT prestará especial interés a los resultados alcanzados por el título. La CGCT podrá solicitar y articular la creación de grupos de mejora destinados a identificar y llevar a cabo las propuestas de mejora necesarias.

3. Si transcurrido el período de especial supervisión los resultados siguen sin cumplir los objetivos y la tendencia se considera no subsanable, la CGCC elevará la propuesta de suspensión temporal o extinción definitiva del título a la Dirección del Centro quien, previa consulta a la Dirección de la titulación, propondrá a su vez la medida correspondiente al Rector para elevarla, con su acuerdo y tras deliberación en el Comité Rectoral, a la consideración del Consejo Directivo.
4. Por otro lado, si se constata que las propuestas de modificación implican un cambio en la naturaleza y objetivos del título, la CGCC propondrá la sustitución del título por uno nuevo y el inicio de un nuevo proceso de verificación con la consiguiente extinción del título vigente a la Dirección del Centro quien, previa consulta a la Dirección de la titulación, propondrá a su vez la extinción al Rector para someterla, con su acuerdo y tras deliberación en el Comité Rectoral, a la consideración del Consejo Directivo.
5. Corresponde al Consejo Directivo de IE Universidad la decisión final motivada de suspender temporalmente el título o extinguirlo de forma definitiva con la consiguiente baja en el RUCT y la pérdida del carácter oficial y de la validez en todo el territorio nacional de la titulación, previa constatación de:
  - La confirmación del informe negativo definitivo de acreditación.
  - La solicitud del Rector a instancia de la Dirección del centro correspondiente.
  - La solicitud de las autoridades nacionales o autonómicas competentes con fundamento en un acto normativo.
6. Una vez decidida la suspensión temporal del título o su extinción, y tras cumplir con las comunicaciones preceptivas a las autoridades competentes, desde el Rectorado se procederá a:
  - Informar a toda la comunidad universitaria de la decisión del Consejo Directivo y, en concreto, a los órganos universitarios relacionados con la titulación a extinguir.
  - Definir los criterios para establecer las garantías necesarias a los estudiantes que estén cursando estudios que se extinguen y transmitirlos al centro donde se imparte la titulación.
  - Atribuir a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad el seguimiento de las acciones docentes de los estudiantes matriculados en el título extinguido.
7. Sobre esta base, la Dirección del centro donde se imparte el título establecerá los mecanismos necesarios para facilitar el desarrollo de las enseñanzas a extinguir para aquellos estudiantes que se encuentren matriculados, haciendo pública todas estas medidas que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en el título.
- La supresión de la impartición de la docencia presencial.
- La impartición de acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes.
- El derecho a la evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por la normativa académica de permanencia.

#### SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO

Aunque no se definen indicadores concretos, en caso de producirse la extinción de un título oficial en el que existen estudiantes matriculados, la Dirección de la titulación establecerá los mecanismos oportunos para realizar un seguimiento de la implantación y desarrollo de acciones tutoriales y de orientación específicas, manteniendo los análisis habituales sobre el desarrollo de la docencia y la evaluación de la misma. La CGCT velará especialmente por el cumplimiento de los objetivos de calidad de obligado cumplimiento y propondrá las medidas de mejora que sean necesarias.

La CGCC será la encargada de liderar y apoyar los procesos de evaluación externa para la Acreditación como ya se ha mencionado, siendo responsable de realizar el seguimiento de las actividades propias de estos procesos y de articular las mejoras necesarias que fuesen requeridas para superar una eventual suspensión temporal del título.

#### 9.6.4. GARANTÍAS DE LOS ESTUDIANTES MATRICULADOS EN EL TÍTULO

En el caso de suspensión o cierre del título, la Universidad adoptará todas las medidas para garantizar los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes matriculados y ofrecerles alternativas para continuar y/o terminar sus estudios. Desde el Comité Rectoral, se diseñará e implantará un plan de actuación específico para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes matriculados en el mismo, siguiendo los siguientes criterios:

- La Universidad informará a los estudiantes de la suspensión o extinción del título que están cursando. En el caso de las titulaciones de Máster con una dotación de 60 ECTS y una duración de un curso académico, como es el presente título propuesto, no se considera conveniente prever medidas para un posible acceso a otras titulaciones, sino que se impulsará la consecución del título en el marco temporal determinado por las normas de permanencia.
- Los estudiantes que estén cursando una titulación de Máster afectada por esta situación tienen la garantía de poder terminar de cursarla con un adecuado y efectivo desarrollo de las enseñanzas propias del título.



- La extinción del plan de estudios se llevará a cabo a partir del curso académico siguiente al de la decisión de suspensión o extinción salvo que, por motivos debidamente justificados y previa constatación de la gravedad de la situación y de la suficiencia de las garantías previstas para los estudiantes afectados, el Consejo Directivo, previo informe del Comité Rectoral, decida con carácter excepcional la suspensión o extinción inmediata.
- La extinción del título de Máster implicará que la enseñanza presencial correspondiente dejará de impartirse el curso siguiente al de la decisión del Consejo Directivo. Los estudiantes seguirán disponiendo de las convocatorias previstas por las normas de permanencia de la Universidad para superar las materias.
- Realizadas estas convocatorias, aquellos estudiantes que no hubieren superado las pruebas no podrán obtener el título de Máster correspondiente. No obstante, los créditos obtenidos por la superación de materias del plan de estudios del título afectado constarán en su expediente académico y podrán ser objeto de reconocimiento. En caso de que alguno de estos estudiantes desee realizar otros estudios en la Universidad en cualquier otra titulación de la misma rama de conocimiento que la titulación suprimida, los créditos cursados serán reconocidos según la normativa de reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad.
- Si el título de Máster extinguido es reemplazado por otro similar, la Universidad establecerá un sistema para facilitar a los estudiantes que no obtuvieron la titulación el paso a los nuevos estudios, con previsión de las equivalencias entre las materias del plan desaparecido y del nuevo conforme al sistema de adaptación previsto en él.
- La Universidad garantizará en cada caso y atendiendo a la naturaleza del título de Máster, al número de estudiantes matriculados y al claustro disponible, el desarrollo de acciones específicas de tutoría y orientación académica para los estudiantes con materias pendientes del plan de estudios de los títulos extintos.

## **9.7. MECANISMOS PARA ASEGURAR LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Universidad ha emprendido una etapa de mejora e intensificación de los mecanismos de transparencia en sus procedimientos.

En la actualidad, los mecanismos internos de transparencia y rendición de cuentas se basan en la elaboración de una serie de informes que reflejan, según diversos criterios y alcances, las actividades realizadas en un periodo de tiempo y su grado de adecuación con los objetivos previamente determinados en la programación plurianual. De entre esos informes, destacan los siguientes:

- En la dimensión general de la Universidad, el Rector asume el deber de elaborar una Memoria anual de actividades sobre el funcionamiento y la gestión de la Universidad. Este informe, junto al presupuesto económico, se presentan al Consejo Directivo de la Universidad para su observación y aprobación y éste a su vez dará traslado al Patronato para su debido conocimiento.
- Los centros, por medio de sus respectivas Direcciones, deben elaborar anualmente, de acuerdo con la programación de la Universidad, el Proyecto Anual de Centro, la Memoria Anual de Centro, así como diseñar, en el marco del Plan Estratégico de Desarrollo de la Universidad, el suyo propio con carácter plurianual. Cada año deben proponer un presupuesto económico para el siguiente período.

Todas las informaciones de carácter público de la Universidad tendrán plena publicidad a través de todos los soportes habitualmente utilizados, destacando las posibilidades de difusión universal de la página web de la Universidad.

A nivel interno, el objetivo es que el Campus online de la Universidad se convierta en el medio de transmisión y difusión de todas las comunicaciones internas a la comunidad universitaria, sustituyendo en una breve transición a los soportes tradicionales de comunicación (tabloneros de información oficial, comunicados, boletines, anuncios, etc.).

La Universidad está resuelta a que los procesos de evaluación estén presididos por la mayor transparencia. Por ello, la convocatoria, procedimiento y modelo de valoración serán públicos en todas sus fases, así como los resultados generales obtenidos. Los resultados individuales que afecten a personas identificables (estudiantes, personal docente, PAS y directivos) serán tratados conforme a la legislación vigente sobre protección de datos individuales y comunicados directamente al afectado sin relevancia pública salvo consentimiento explícito en tal sentido si el procedimiento establecido prevé esta excepción.

Así mismo y como se ha mencionado a lo largo del presente Apartado, todos los informes relativos a los respectivos procedimientos previstos en el SGIC y que han sido explicados, serán objeto de difusión pública tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad con las debidas limitaciones resultantes de la protección de datos de carácter individual. También serán objeto de publicación electrónica las actas de las reuniones de las diversas instancias colegiadas intervinientes en el SGIC.

En la actual perspectiva del desarrollo de un Sistema de garantía de la calidad, se está procediendo a la identificación de los procedimientos generales de información existentes en la Universidad y a la evaluación de su funcionamiento al objeto de introducir las mejoras necesarias para incrementar su eficacia y, en algunos casos, proceder a su sustitución por otros más acordes con los objetivos de transparencia y participación activa de la comunidad universitaria.

### **9.7.1. MECANISMOS PARA PUBLICAR INFORMACIÓN QUE LLEGUE A TODOS LOS INTERESADOS O IMPLICADOS EN EL TÍTULO**

Como se indicaba en el Apartado 4 de la presente Memoria de verificación, la Universidad está realizando un gran esfuerzo a nivel nacional e internacional para dar a conocer su nueva oferta educativa integral en esta nueva etapa como IE Universidad.

En esta actividad, la Universidad apoya sus procedimientos habituales en la larga experiencia de la Comunidad IE en este ámbito mediante el recurso a su infraestructura y su red de marcado carácter internacional, con más de 20 oficinas de representación en todo el mundo y recursos solventes en el área de comunicación y marketing.

Con carácter general, la Universidad plantea una estrategia de información basada en tres tipos generales de acciones tanto a nivel nacional como internacional:

- El contacto directo con los potenciales estudiantes a través de la participación en ferias especializadas, actividades realizadas en los centros educativos y otras organizadas en el Campus y presentaciones de la Universidad y sus titulaciones, o a través de sesiones informativas online. La página web de la Universidad detalla el calendario de la programación de estas actividades.
- La presencia en medios de comunicación impresos y digitales, nacionales y extranjeros, tanto de carácter general como especializado, mediante artículos, entrevistas y colaboraciones de los cargos directivos y del profesorado, monográficos de las actividades y publicidad de la oferta formativa.
- La presencia en la web, a través tanto de su propia página (<http://www.ie.edu/universidad/>) para presentar su organización, actividades y eventos, noticias relacionadas con la institución o los miembros de la comunidad universitaria y, sobre todo, los planes de estudios de las titulaciones que imparte, como de otras actividades online (campañas de posicionamiento en buscadores, la realización de videos corporativos, e-mailings, banners en portales de educación, utilización de herramientas de medición online, etc.).

### **PLAN DE INFORMACIÓN**

IE Universidad asume la obligación de establecer mecanismos para garantizar la información a todos los interesados o implicados en las titulaciones (alumnado, personal docente y de apoyo, futuros estudiantes, empleadores y otros agentes externos, etc.).

## INFORMACIONES DISPONIBLES

La Universidad ha establecido mecanismos para publicar la información general sobre su estructura organizativa, las titulaciones que se imparten y las principales actividades que se desarrollan en su seno. Así mismo, y con carácter específico, se difunden los respectivos planes de estudios de las titulaciones, su desarrollo y resultados, con el fin de que llegue a todos los implicados o interesados. Estas informaciones son objeto de publicación por medios impresos y digitales en versión bilingüe español / inglés, revisando y actualizando continuamente sus contenidos.

Con carácter general, la Universidad ofrece principalmente los contenidos informativos siguientes:

- Presentación de la Universidad
- Adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Titulaciones disponibles
- Planes de estudios de las diversas titulaciones
- Metodología docente y objetivos formativos
- Proceso de acceso y admisión
- Tasas, Becas y otros sistemas de financiación
- Atención, orientación y seguimiento al estudiante
- Actividades extracurriculares
- Recursos personales y tecnológicos
- Servicios e instalaciones disponibles
- Relaciones internacionales
- Proyectos de cooperación e investigación
- Relación con los medios
- Novedades y últimas noticias

Con carácter específico para cada titulación, como en este caso concreto el título de Máster propuesto, se detalla una información sobre los aspectos mencionados a continuación:

- Plan de estudios de la titulación, con estructura de las enseñanzas, denominación y contenido de las asignaturas y asignación de ECTS.
- Metodología docente y objetivos formativos.
- Sistemas de evaluación.
- Organización académica con el calendario escolar, la asignación de horarios, distribución de aulas, convocatorias de actividades y exámenes, etc.).
- Profesorado.
- PAS.
- Prácticas externas.
- Acciones de movilidad.
- SGIC del título, sus indicadores y procedimientos de evaluación de la calidad.
- Inserción laboral y empleo.
- Satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Los mecanismos para realizar reclamaciones y sugerencias.
- Criterios de suspensión y extinción del título.

Estas informaciones serán objeto de revisión y actualización en todos sus elementos y contenidos en cada curso académico, con independencia de las comunicaciones periódicas y puntuales exigidas por el desarrollo del curso (convocatorias de actividades y pruebas de evaluación, recordatorio de plazos de entrega de solicitudes y trabajos, incidencias de docencia, etc.).

En todas las informaciones, tanto las generales de la Universidad como las específicas de cada titulación, se hará constar la fecha de actualización y la última versión disponible de cada la información.

#### *DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN*

Se han establecido dos grandes vías de difusión con base en la determinación de los destinatarios de la información:

– Difusión general:

La iniciativa parte de las instancias responsables de la titulación y de la Universidad y está dirigida a un colectivo reconocido y determinado de sujetos pero sin personalizar la transmisión informativa (estudiantes matriculados, profesorado, PAS, etc.) o a un colectivo reconocido en su configuración pero indeterminado en sus componentes (potenciales estudiantes, empleadores y agentes externos etc.), de manera que los mecanismos de acceso recurrirán a instrumentos de comunicación de carácter general, como son principalmente los medios electrónicos y las publicaciones impresas.

– Difusión individualizada:

Las instancias responsables de la titulación o de la Universidad transmiten una información de carácter general o específico en respuesta a una solicitud previa de un demandante de información, que queda ya identificado y es objeto de una comunicación interactiva y personalizada a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Atención personal
- Contacto telefónico o videoconferencia
- Correo electrónico
- Correo postal

En todo caso, la Universidad tiene una clara vocación por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de manera que el marco general de referencia para todo tipo de difusión informativa será la página web de la Universidad con un desarrollo exhaustivo de las posibilidades comunicativas de los recursos telemáticos, teniendo los otros canales de corte tradicional un carácter supletorio y complementario de la interacción comunicadora de ciclo completo a través de Internet.

En función de los destinatarios de la información interesados o implicados en los diversos ámbitos de la titulación, el acceso a las informaciones online disponibles tendrá un diverso nivel de alcance:

- Destinatarios externos a la Universidad (potenciales estudiantes, agentes externos): acceso completo a las informaciones de carácter general referidas anteriormente y disponibles en la página web de la Universidad y acceso parcial a las informaciones específicas de cada una de las titulaciones, con limitaciones, por ejemplo, en las cuestiones de mera organización académica mencionadas.
- Destinatarios internos de la Universidad (estudiantes, personal docente y de apoyo, cargos directivos): acceso pleno a todas las informaciones de carácter general y específico de las titulaciones disponibles en el Campus online o red interna de la Universidad, sin más limitaciones que las propias de la distribución de los ámbitos de competencia de los respectivos colectivos implicados (funcionalidades del Campus online de estudiantes, profesores, y PAS, que determinan, por ejemplo, que los estudiantes no puedan acceder a determinados enlaces de gestión administrativa como las actas oficiales de notas pero sí a la comunicación de calificaciones de una determinada prueba, actividad o asignatura).

Así mismo, la Universidad está potenciando las funcionalidades de gestión por vía electrónica para facilitar la comunicación con los destinatarios externos e internos de la Universidad, tales como realización de trámites, obtención de documentos y formularios, etc., con plenas garantías administrativas.

En todo caso, la Universidad asimilará, en la medida de las disponibilidades técnicas, los medios tradicionales de base impresa a las funcionalidades informáticas aunque se mantenga, por el momento, la coexistencia con los formatos tradicionales: por ejemplo, tableros de anuncios en el Campus online junto a tableros físicos en determinados espacios del Centro, o determinadas comunicaciones y notas enviadas mediante correo electrónico junto a su formato en papel.

#### *INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN*

A lo largo de los diversos apartados de la presente Memoria, y fundamentalmente en este Apartado 9, se mencionan numerosos informes que serán objeto de difusión pública sobre aspectos esenciales del funcionamiento de la Universidad y de las titulaciones que en ella se imparten. Al objeto de sistematizar estos instrumentos, y sin ánimo exhaustivo, presentamos la siguiente clasificación de los mismos.

1. Instrumentos de información general sobre la Universidad, sus actividades y las titulaciones que se imparten:
  - La Memoria de Actividades anual del Rector sobre el desarrollo institucional de la Universidad, incorporando datos agregados y resúmenes de los informes realizados sobre los principales procedimientos de gestión y calidad en las titulaciones.

- La Memoria de Actividades y los Proyectos Anuales de los centros que se presentan bajo la responsabilidad de las respectivas direcciones y reflejan la evolución en el desarrollo de las titulaciones que en ellos se imparten.
  - La Universidad edita una serie de folletos informativos tanto de carácter general sobre la Universidad y sus instalaciones como específico para cada titulación, disponibles en versión impresa y electrónica.
2. Instrumentos de información sobre los procedimientos generales de la Universidad:
- Especial atención merece la "Guía del Orientador", elaborada por el Departamento de Admisiones, que ofrece un compendio de las informaciones generales sobre la Universidad, sus titulaciones y del proceso de admisión desde su inicio con la solicitud de información hasta la matrícula y modos de financiación.
  - También existen informaciones elaboradas por los respectivos responsables y publicadas en formato electrónico y en papel, sobre las siguientes actividades:
    - Orientación y apoyo
    - Prácticas externas
    - Movilidad
    - Enseñanza de Idiomas
    - Actividades de extensión universitaria
3. Instrumentos de información sobre enseñanzas y docencia:
- Con carácter general, la Universidad publica anualmente la Guía del Estudiante que recoge información tanto sobre la estructura organizativa de la Universidad y sus centros como las principales disposiciones de la regulación académica sobre normas de permanencia y promoción, sistema de reconocimiento y transferencia de créditos, procedimiento y sistemas de evaluación, etc., entre otros aspectos.
  - Cada profesor responsable de la docencia de asignaturas tiene que presentar, antes del inicio del curso académico de impartición, un plan docente de cada asignatura mediante el cual los estudiantes reciben información de la asignatura que van a cursar en lo relativo a su contenido, actividades formativas, resultados de aprendizaje, sistemas de evaluación, bibliografía básica, tutorías y organización de la docencia.

4. Instrumentos de información sobre el SGIC
  - Los procedimientos previstos en el SGIC de la Universidad aplicable a cada una de las titulaciones impartidas en ella y que se mencionan en este Apartado 9 de la presente Memoria, culminan con la elaboración de informes cuyo conocimiento, al menos resumido en algunos casos por razones de confidencialidad, se difunde a la comunidad universitaria.
  - Así mismo y como fundamento de alguno de esos procedimientos, se difunde la información sobre el funcionamiento y los instrumentos del mismo, como es el caso del Manual para la evaluación de la actividad docente adoptado en el marco del Programa DOCENTIA.

#### **PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DEL PLAN DE INFORMACIÓN**

1. El diseño del Plan de Información y la determinación de sus contenidos corresponde a la Comisión de Coordinación de la Información, creada en el seno del Rectorado y compuesta por las direcciones de:
  - El Vicerrectorado de Coordinación
  - El Departamento de comunicación
  - El Departamento de marketing
  - El Departamento de informática
  - La Oficina del Estudiante

Esta Comisión se reunirá al menos dos veces al año al objeto de proponer, seguir y, en su caso, revisar:

  - La información a difundir
  - Los instrumentos a utilizar
  - Los destinatarios de las diferentes informaciones
2. Corresponde al Rector, previa deliberación en el Comité Rectoral, autorizar el Plan propuesto por la Comisión y encomendar a los diversos responsables de los servicios implicados la elaboración de la información requerida. Así mismo solicitará a las Direcciones de los centros donde se imparten las titulaciones la elaboración de todos los instrumentos que corresponden al desarrollo y aplicación de los respectivos programas formativos.
3. Las Direcciones de los centros, a través de los respectivos Equipos de Coordinación, proporcionarán la información requerida sobre el desarrollo de los planes de estudios y de las actividades previstas en los centros y elaborarán los diversos instrumentos con participación de los estudiantes y el personal docente y de apoyo de los centros.



4. Los instrumentos de información elaborados por los servicios implicados y los respectivos centros serán validados por la Comisión de Coordinación de la Información y el Rector autorizará su publicación en cualquiera de los medios determinados, con especial atención a las TIC.
5. La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad realizará un seguimiento tanto del procedimiento como de los contenidos informativos y, en su caso, comunicará al Rector cualquier anomalía detectada.
6. La Comisión de Coordinación de la Información velará para que la información esté actualizada y sea fiable y suficiente, garantizando la permanencia del flujo informativo con los distintos implicados e interesados, con especial atención de la web y del Campus online de la Universidad, así como de los otros medios de difusión (en caso de existir), y emitirá un informe al finalizar el curso académico para proponer las mejoras que considere oportunas.

#### *SEGUIMIENTO Y REVISIÓN*

La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad revisará anualmente este procedimiento, atendiendo a las sugerencias de los implicados en el proceso y realizará los cambios que estime pertinentes para adecuar el proceso al nuevo curso. La Comisión de Coordinación de la Información validará los cambios propuestos en el procedimiento que serán finalmente sancionados por el Rector.

Realizadas dichas mejoras, se incorporarán los cambios realizados en el procedimiento. La Comisión de Coordinación de la Información registrará el nuevo procedimiento y lo difundirá a la comunidad universitaria, con especial atención a todos los afectados para su aplicación y archivará el procedimiento antiguo como se indicó anteriormente.