

## **IE UNIVERSIDAD**

# SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE GRADO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>9.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS ...</b>	<b>3</b>
9.1.1. INSTANCIAS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD RESPONSABLES DEL SIGC .....	3
9.1.2. INSTANCIAS DEL TÍTULO RESPONSABLES DEL SIGC .....	10
<b>9.2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO .....</b>	<b>12</b>
9.2.1. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ENSEÑANZA .....	12
9.2.2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.....	13
9.2.3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PROFESORADO .....	18
<b>9.3. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD .....</b>	<b>20</b>
9.3.1. GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS .....	20
9.3.2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD .....	24
<b>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 .....</b>	<b>26</b>
<b>9.5. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....</b>	<b>29</b>
9.5.1. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES .....	29
9.5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y DE APOYO.....	30
9.5.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES.....	32
9.5.4. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	33
<b>9.6. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO.....</b>	<b>37</b>
9.6.1. CRITERIOS DE SUSPENSIÓN O EXTINCIÓN DEL TÍTULO .....	37
9.6.2. PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN O CIERRE DE PROGRAMAS FORMATIVOS .....	38
9.6.3. GARANTÍAS DE LOS ESTUDIANTES MATRICULADOS EN EL TÍTULO .....	40
<b>9.7. MECANISMOS PARA ASEGURAR LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>41</b>
9.7.1. PLAN DE INFORMACIÓN.....	45

## INTRODUCCIÓN

El diseño de las enseñanzas según el *Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales* incluye la definición de un sistema interno de garantía de calidad (en adelante SIGC) que defina cómo se recoge información sobre la implantación del título, cómo se analiza y cómo es tenida en cuenta para la toma de decisiones, todo ello enmarcado en un contexto de mejora continua que permita aumentar la calidad de los estudios ofertados.

Desde la implantación de las nuevas enseñanzas oficiales en el curso 2007-2008, la Universidad ha ido realizando adaptaciones en el SIGC como consecuencia de la experiencia obtenida en la implementación del mismo.

Durante el curso 2014/2015 se ha realizado una revisión del sistema para adecuar el diseño establecido teniendo en cuenta la información obtenida a través de estos años de implantación. En este documento se recoge el nuevo diseño que tiene como principal objetivo simplificar y optimizar el diseño anterior.

La información tenida en cuenta para realizar la revisión del sistema proviene de diferentes fuentes:

- Los informes externos de seguimiento
- Los informes internos de seguimiento
- Los informes de evaluación para la renovación de la acreditación
- La Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado
- El Student Government (la representación de estudiantes)
- Los responsables de los diferentes servicios que tienen relación con el SIGC
- Documentos y seminarios sobre los sistemas de garantía de calidad en la educación superior

El responsable de la ordenación académica, asistido por la Dirección de Calidad y Acreditación, ha realizado unas propuestas de modificación del SIGC que fueron analizadas en la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado de la Universidad y que han sido aprobadas por el Comité Rectoral y el Comité Directivo.

## **9.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO 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 títulos de Grado, en estrecha coordinación con el responsable de la ordenación académica, a cargo de la Unidad de Calidad y Acreditación de la Universidad.

La unicidad del SIGC no es impedimento para que esté concebido con la suficiente flexibilidad que permita una aplicación adaptada a las características propias de cada título, 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.

Se diferencian dos niveles de intervención en el SIGC de la Universidad aplicable al presente título.

1. Intervención de órganos de la Universidad.
2. Intervención de órganos específicos del título.

### **9.1.1. INSTANCIAS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD RESPONSABLES DEL SIGC**

A continuación se concreta la intervención de las instancias generales de la Universidad en cuando al diseño, implantación, desarrollo y modificación del SIGC de la Universidad.

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

- Órganos generales de gobierno de la Universidad:
  - Órgano unipersonal: El Rector
  - Órganos colegiados: El Consejo Directivo y El Comité Rectoral
- Órganos específicos de la calidad en la Universidad:
  - Órganos unipersonales: responsable de la ordenación académica, Dirección de Calidad y Acreditación, y Direcciones de Grado.
  - Órgano colegiado: Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado.

- Órganos asociados a los procedimientos de calidad en la Universidad:
  - Vicerrectorado de Estudiantes
  - Vicerrectorado de Claustro
  - El Defensor Universitario
  - La Dirección de Planificación
  - Movilidad Internacional
  - El Departamento de Carreras Profesionales
  - La Secretaría General de la Universidad
  - La representación de estudiantes

Sin realizar un desarrollo exhaustivo del esquema expuesto, a continuación se indican las intervenciones más relevantes de los órganos mencionados en materia de calidad, con una especial atención a los órganos creados específicamente para atender al SIGC 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 (<http://www.ie.edu/es/universidad/por-que-ie-university/direccion/organizacion/>) que conforman el Comité Rectoral junto a otros directivos de diversos ámbitos.

El Rector 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 SIGC 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 SIGC, como son, 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.

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.

El **Student Government** es el órgano de representación y participación de los estudiantes a nivel de Universidad. Se constituye como un órgano de rendición de cuentas al que la universidad proporciona información sobre los aspectos más relevantes para contar con la opinión de los estudiantes en el establecimiento de las propuestas de mejora anuales que son una herramienta muy importante en el establecimiento de una cultura de calidad.

## ÓRGANOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD

### *VICERRECTORADO RESPONSABLE DE LA ORDENACIÓN ACADÉMICA*

En el seno del Rectorado, el Vicerrectorado responsable de la ordenación académica, en comunicación permanente con los otros vicerrectorados, es el responsable del diseño, aplicación y seguimiento del SIGC de la Universidad, a través de las siguientes funciones:

- Asumir el liderazgo y las responsabilidades que se derivan de las actuaciones correspondientes a la aplicación del SIGC 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 SIGC 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 los títulos de Grado 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 a través de la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado, como órgano colegiado de coordinación.
- Requerir a las direcciones de los centros, títulos y servicios generales de la Universidad el cumplimiento de las responsabilidades derivadas de la aplicación del SIGC en sus respectivos ámbitos de actividad.

- Aprobar los planes o acciones de mejora de los títulos con base en los diversos informes presentados, relativos a los diferentes procedimientos previstos en el SIGC y, en su caso, sancionar la ejecución de las acciones de mejora previamente adoptadas.

El Vicerrectorado responsable de la ordenación académica mantiene abiertos canales de comunicación permanentes con los diferentes colectivos implicados en el SIGC 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, este Vicerrectorado asegurará contactos y reuniones regulares, al menos en dos ocasiones en cada curso académico, con representantes de:

- Los estudiantes a través de los representantes estudiantiles.
- El personal docente y de apoyo.
- Los colectivos implicados en las titulaciones impartidas en la Universidad (Direcciones de Grado, Secretaría General y Movilidad).

Así mismo, el responsable de la ordenación académica 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.

#### *DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN*

Dependiendo del Vicerrectorado responsable de la ordenación académica se ha establecido la Dirección de Calidad y Acreditación que se configura como la unidad técnica de calidad de la Universidad encargada de los aspectos operativos y prácticos relativos al diseño, aplicación y seguimiento del SIGC de la Universidad, así como de la coordinación de todos los órganos y agentes implicados, a través de las siguientes funciones:

- Planificar las actuaciones a desarrollar en el marco de la política y los objetivos de calidad aprobados, asegurando el cumplimiento del SIGC y de los requisitos y condiciones contenidas en la Memoria de verificación del título, y realizar el seguimiento de su ejecución.
- Proponer y llevar a cabo la realización de las acciones formativas que en materia de garantía de calidad procedan en cada momento para asegurar un adecuado conocimiento por parte de los estudiantes, personal docente y de apoyo de la Universidad y de otros colectivos implicados en los títulos, de la política y los objetivos de calidad y de las actuaciones acordadas en este marco.

- Orientar, junto a las Direcciones de Grado, las actuaciones de los coordinadores de calidad de los grados.
- Coordinar las campañas de realización y recogida de las diversas encuestas previstas por los procedimientos establecidos en el SIGC 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
  - 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
- Revisar periódicamente la aplicación del SIGC y formular, cuando proceda, propuestas de modificación a las instancias competentes.
- Establecer el catálogo de indicadores de calidad que deben tomarse en consideración en el ámbito del título, entre los que destacan los indicadores del Sistema Integrado de Información Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

#### *COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE GRADO*

La Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado es el órgano colegiado y general que gestiona la aplicación del SIGC de la Universidad en los títulos de Grado.

#### ***Funciones de la Comisión***

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

- Aprobar la política y los objetivos de calidad de la Universidad para su ratificación por el Comité Rectoral.
- Planificar y supervisar la realización de las acciones formativas que en materia de garantía de calidad procedan en cada momento, 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.

- Supervisar el funcionamiento del SIGC 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 SIGC 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 SIGC para disponer de información y evidencias sobre los indicadores definidos.
- Aprobar y analizar los resultados de los informes anuales de seguimiento y de los informes de evaluación para la renovación de la acreditación.
- Cualquier otra función relacionada con la calidad que afecte a la Universidad.

### ***Composición de la Comisión***

Esta Comisión está compuesta por:

- Miembros Permanentes:
  - El responsable de la ordenación académica, que actuará como Presidente.
  - El Vicerrector de Estudiantes o persona en quien delegue.
  - Las Direcciones de cada uno de los títulos de Grado.
  - La Dirección de Calidad y Acreditación.
  - La Dirección de Planificación
- 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 los servicios implicados.

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

Los miembros de la Comisión 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 Comisión 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 Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado***

La Comisión se reúne una vez por semana durante el periodo lectivo.

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 estudio de los títulos, se introduce la alternancia en la presencia de los representantes de los servicios integrados en el conjunto de los programas formativos y que superan el marco estricto a los títulos. Estos miembros ejecutivos podrán participar en las reuniones por decisión de la Comisión a propuesta del responsable de la ordenación académica o de los propios responsables de los servicios implicados.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente y se adjuntará a la convocatoria de reunión. El Presidente podrá admitir para su inclusión en el orden del día toda propuesta realizada por cualquiera de los miembros de la Comisión, 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 Comisión 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 Comisión 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 Comisión 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 Comisión que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada.

### ***Grupos de mejora***

La Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado de la Universidad, bien por propia iniciativa o a propuesta de alguna Dirección, 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 SIGC como de las sugerencias o reclamaciones planteadas desde alguno de los colectivos implicados en las titulaciones. La Comisión 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.

La Universidad fomentará la participación en estas actividades contemplando un reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada para todos los implicados en los grupos.

## **9.1.2. INSTANCIAS DEL TÍTULO RESPONSABLES DEL SIGC**

### ***DIRECCIÓN DE GRADO***

El Rector de la Universidad designa un responsable académico para cada uno de los títulos nombrándole Director de Grado, el cual, en coordinación con su equipo, asegura la coordinación horizontal y vertical del plan de estudios del título, incluida la aplicación y gestión del SIGC del mismo.

La Dirección del Grado 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 cualquier decisión que se deba adoptar sobre las cuestiones de calidad.

En el marco de la aplicación del SIGC en el título de su responsabilidad, la Dirección del Grado puede designar un Coordinador de Calidad del Título (CCT), para que asuma la aplicación y seguimiento del SIGC en el programa formativo del título, dentro de su equipo.

La Dirección del Grado y su equipo, asumen 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 de la Universidad.
- Proponer, en su caso, reformas del plan de estudios para su consideración por las instancias de la titulación y de la Universidad establecidas dentro del marco del Procedimiento de seguimiento y mejora del título.
- 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.

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

La Dirección del Grado podrá nombrar un Coordinador de Calidad del Título (CCT) entre los profesores con dedicación plena, asumiendo las responsabilidades en materia de gestión de la calidad. En el caso de que no exista tal nombramiento, será el Director de Grado el que asuma las funciones aquí descritas.

El Coordinador será el encargado de asegurar la implantación, seguimiento, evaluación y mejora del SIGC mediante la ejecución de los diferentes procesos identificados en el SIGC y la recepción, análisis y transmisión de los resultados de los mismos, en coordinación con las instancias de calidad establecidas.

Entre las responsabilidades del Coordinador, además de las contempladas en los diversos procedimientos del SIGC 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 SIGC en el ámbito del título.
- Informar a la Dirección y al Equipo de coordinación del título sobre el desarrollo del SIGC y de cualquier necesidad de mejora que se proponga.
- Elaborar, siguiendo las indicaciones de la Dirección del Grado, el informe anual de seguimiento del título.

- Difundir el conocimiento del SIGC entre los distintos colectivos implicados en el título (responsables académicos, estudiantes, personal docente y de apoyo, agentes externos), mediante la puesta en marcha de acciones formativas previamente aprobadas por la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado, así como fomentar la implicación de estos colectivos en las actividades dirigidas a garantizar y mejorar los objetivos de calidad de la titulación.

## **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 Espacio Europeo de Educación Superior.

### **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.

IE Universidad ha adquirido el compromiso de ofrecer a sus alumnos, claustro y a todos aquellos que forman parte de su comunidad académica el entorno de aprendizaje que necesitan para experimentar una transformación personal que les permita configurar el mundo.

IE Universidad es una universidad dirigida a aquellos alumnos que conciben el aprendizaje como una forma de vida y se muestran abiertos al mundo y al poder de transformación de la educación superior. Por tanto, el objetivo es ofrecer al estudiante una comunidad universitaria que gire alrededor del alumno y donde éste encuentre una experiencia personalizada dentro de un ambiente abierto al mundo y que acoge una rica diversidad de personas, ideas y planteamientos.

Con su espíritu humanista, su carácter emprendedor, su visión innovadora y su atención al rigor académico, IE Universidad apuesta por el compromiso de formar a los profesionales y a los expertos que marcarán la diferencia en la sociedad. Nuestro enfoque práctico del aprendizaje comienza ya en el aula y continúa en distintos lugares del mundo con el objetivo de preparar al máximo a los alumnos de IE Universidad para que se conviertan en profesionales internacionales.

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, de rigor científico y de relevancia práctica en un entorno internacional y con especial énfasis en el emprendedurismo.
- 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.
- Garantizar la calidad de los títulos ofertados a través de procesos de evaluación y mejora.
- Establecer una sistemática de actuación, recogida de información, evaluación y revisión, que permita tomar decisiones mejor fundamentadas y más eficaces.
- Promocionar la mejora continua y la innovación.
- Participar en procesos de garantía de calidad externa que permitan acreditar la calidad institucional de IE Universidad y de los programas ofertados.

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

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 académica y 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 títulos 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 analizan en las reuniones semanales de la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado. La persona responsable de la ordenación académica en la Universidad transmite la información a los miembros del Rectorado en función de sus ámbitos de competencia para la toma de decisiones pertinentes.

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

La Universidad está activamente implicada en la aplicación anual del Procedimiento de seguimiento externo 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 los títulos implantados. Así, la Dirección del Grado, en el marco de las directrices fijadas por el Vicerrectorado responsable de la ordenación académica, en colaboración con la Dirección de Calidad y Acreditación, y bajo la supervisión del Comité Rectoral, debe realizar un seguimiento anual de todas las actividades 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. Estas medidas se recogen en un plan de mejora en la que se reflejan las acciones a llevar a cabo, el responsable de su seguimiento, el indicador de consecución y las fechas de inicio y fin.

En coordinación con los profesores y tutores, la Dirección del Grado, junto al Coordinador de Calidad, lleva a cabo el seguimiento del plan de estudios analizando la información disponible y los resultados de diversos indicadores en lo relativo a:

#### **VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO ESTABLECIDO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN**

1. Estructura de Dirección y Coordinación
2. Estudiantes
3. Desarrollo de la Planificación Docente
4. Desempeño del Profesorado
5. Infraestructuras, Medios y Recursos Materiales Invertidos
6. Información Pública del Título

#### **VALORACIÓN DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS**

1. Evolución de los principales indicadores del Título
2. Prácticas

3. Movilidad y Relaciones Internacionales
4. Evaluación de la Satisfacción de los Agentes Implicados

#### PRINCIPALES CONCLUSIONES

1. Balance General del Curso
2. Plan de Mejora del Título

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 Director del Grado junto al Coordinador de Calidad del Título y que, una vez visto en la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado, se remite a la consideración del Comité Rectoral, 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, las distintas Direcciones pueden presentar al Comité Rectoral, con carácter inmediato, cualquier incidencia que se produzca durante el 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.

#### **INDICADORES**

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, el informe de seguimiento anual recoge y analiza 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 los indicadores incluidos en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU).

Con carácter adicional, la Universidad incluirá en el análisis de los resultados de aprendizaje para el seguimiento de sus títulos, 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.
- Número de **materias** que tienen una tasa de rendimiento inferior al 70%.
- Porcentaje de estudiantes y de asignaturas a los que se les aplica la **tercera convocatoria** conforme a las normas de permanencia.

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.
  - Procedencia de los estudiantes
- Indicadores relativos a la **calidad del profesorado**:
  - Resultados de las evaluaciones docentes
  - Porcentaje de profesorado valorado satisfactoriamente en las encuestas docentes.
  - Porcentaje de doctores que imparten clase en el Título.

- 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.
  
- Indicadores relativos a la **satisfacción de los egresados** con la formación:
  - Información resultante de la encuesta de satisfacción.
  
- Indicadores relativos a la **inserción laboral** de los egresados:
  - Tasa de ocupación de los egresados.
  
- Indicadores relativos a las **prácticas externas**:
  - Estudiantes de la titulación que han realizado prácticas externas curriculares.
  - Estudiantes de la titulación que han realizado prácticas externas extracurriculares.
  
- Indicadores relativos a la **movilidad** (en caso de que esté prevista):
  - Informe de satisfacción con la movilidad de los estudiantes (salientes y de acogida).
  - Tasa de plazas de movilidad ofertadas en relación a las solicitadas.
  
- Indicadores relativos a la **satisfacción de los colectivos implicados** en la titulación distintos de los estudiantes:
  - Información resultante de la encuesta de satisfacción del personal docente e investigador.
  - Información resultante de la encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios.

### **OBTENCIÓN, ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN y MEJORA**

El Coordinador de Calidad del Título, en colaboración con la Dirección de Calidad y Acreditación de la Universidad, los diferentes servicios especializados y el personal de administración y servicios de los títulos, 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 al Título, indicando además, si fuera necesario, la propuesta de mejora de los propios procedimientos empleados.

La información resultante se incluirá en el informe de seguimiento de los títulos que contendrá 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 del Grado, tras la aprobación del informe, lo transmitirá al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación que lo someterá a consideración de la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado 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 Garantía de Calidad de los títulos de Grado 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.

La Dirección del Grado garantizará la ejecución de las acciones de mejora adoptadas.

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

#### ***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 períodos 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 (ver modelo de encuesta en anexos).

Dichas evaluaciones, son tenidas en cuenta en el proceso de evaluación docente del profesor, así como en su asignación a los cursos de los distintos planes de estudios.

El proceso de recogida de esta información se realiza por medios electrónicos a través de IE Campus mediante la cumplimentación individual de cada encuesta por parte de cada estudiante matriculado. Los resultados se envían tanto al Vicerrectorado de Claustro como a la Dirección del Grado 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.

En el caso concreto de la asignatura de TFG se dispone de una encuesta propia (ver modelo de encuesta en anexos) para recoger información específica sobre esta asignatura.

## **DOCENTIA**

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 Universidad ha procedido a su aplicación (en cuatro convocatorias) desde el curso académico 2009-2010, y participa en los procesos de evaluación externa desarrollados por ACSUCYL de cara a su futura acreditación. Durante el curso pasado se ha realizado una revisión del proceso para ajustarlo mejor a las características de la plantilla de IE Universidad. Se puede consultar el nuevo Manual de Evaluación en la página web: <http://www.ie.edu/es/universidad/normativa-y-calidad>

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

#### **9.3.1. GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS**

Las prácticas académicas externas constituyen una actividad de naturaleza formativa supervisada por la Universidad, cuyo objetivo es permitir a los estudiantes aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica, favoreciendo la adquisición de competencias que les preparen para el ejercicio de actividades profesionales, faciliten su empleabilidad y fomenten su capacidad de emprendimiento.

Las prácticas curriculares se configuran como actividades académicas integrantes del Plan de Estudios y, como tales, equiparables a las asignaturas formales del mismo. La atribución de créditos a estas prácticas laborales externas se realizará con cargo a la asignación de los ECTS destinados en el plan de estudios a la realización de asignaturas optativas salvo en el caso en que sean prácticas externas obligatorias.

Para la realización de prácticas externas en una entidad colaboradora se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Estar matriculado en todos los créditos correspondientes al curso, incluidos los créditos ECTS optativos que pueden vincularse bien a la realización de prácticas externas y/o a la de asignaturas optativas.
- No tener más del 20% de ECTS pendientes del total de los créditos matriculados en el curso académico.
- La Universidad tendrá que haber suscrito un Convenio de Cooperación Educativa con las entidades colaboradoras del sector privado o público de ámbito nacional o internacional en que se llevará a cabo la práctica. Este Convenio es el marco regulador de las relaciones entre el estudiante, la entidad colaboradora y la universidad. Este Convenio ha de suscribirse tanto si la práctica se ha conseguido a través de Carreras Profesionales del IE como si se ha conseguido directamente por el estudiante.
- El estudiante no podrá mantener ninguna relación contractual con la empresa, institución o entidad pública o privada o la propia universidad en la que se vayan a realizar las prácticas.

- Si las prácticas se realizan fuera de España, se deberá informar con diez días de antelación a la partida para que se realice el correspondiente seguro para el alumno.
- En función de la nacionalidad del alumno será necesaria la obtención de un visado para estancias en prácticas. Países como India o Estados Unidos requieren, además, procedimientos específicos para la obtención de este tipo de visado. Es responsabilidad del alumno gestionar y obtener su visado de prácticas, pero puede acudir a la Oficina del Alumno para orientación general y apoyo. Es importante informarse con la necesaria antelación sobre estos trámites y recurrir, de ser preciso, a empresas especializadas en su ejecución.
- No podrán ser consideradas como prácticas curriculares aquellas que el estudiante realice en una empresa de la que haya sido fundador.

El proyecto formativo en que se concreta la realización de cada práctica académica externa deberá fijar los objetivos educativos y las actividades a desarrollar. Los objetivos se establecerán considerando las competencias básicas, genéricas y/o específicas que debe adquirir el estudiante. Asimismo los contenidos de la práctica se definirán de forma que aprovechen en la mayor medida posible la relación entre las competencias a adquirir y los estudios cursados.

Dentro del equipo de dirección de cada grado, se designará una persona como Coordinador de Prácticas del Título que atenderá a los estudiantes en todas las cuestiones relativas a las mismas en estrecha coordinación con el Departamento de Carreras de la Universidad.

### **REALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS**

El estudiante es el responsable de la realización del Proyecto Formativo de las prácticas en las condiciones que determine la Universidad. Al inicio de la práctica se incorporará a la entidad colaboradora en la fecha acordada y cumplirá el horario previsto en el proyecto educativo. Asimismo, deberá mostrar en todo momento una actitud respetuosa hacia la política de la entidad colaboradora salvaguardando el buen nombre de la universidad, y deberá guardar confidencialidad en relación con la información interna de la entidad colaboradora y secreto profesional sobre sus actividades, durante su estancia y finalizada ésta. Serán de aplicación las normas de asistencia establecidas en el Convenio de Cooperación Educativa conjuntamente con la entidad colaboradora o, en su defecto, las de la Universidad.

Para el desarrollo del proyecto formativo, el estudiante deberá seguir las indicaciones del tutor profesional asignado por la entidad colaboradora bajo la supervisión del tutor académico de la universidad.

El tutor profesional prestará ayuda y asistencia al estudiante para la resolución de aquellas cuestiones de carácter profesional que sean relevantes para el desempeño de la práctica. El tutor académico hará un seguimiento efectivo del normal desarrollo de las prácticas, velando por que la realización de las prácticas sea compatible con las obligaciones académicas del estudiante.

El tutor profesional coordinará con el tutor académico de la universidad el desarrollo de las actividades establecidas en el convenio de cooperación educativa, incluyendo aquellas posibles adaptaciones del plan formativo que pudieran ser necesarias para el normal desarrollo de la práctica.

El estudiante se mantendrá en contacto durante el desarrollo de la práctica con el tutor académico de acuerdo con el procedimiento propuesto por el tutor al inicio de la práctica y le comunicará cualquier incidencia que pudiera surgir en el transcurso de la misma.

### **EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS**

El tutor académico otorgará una calificación numérica de 0 a 10 a la actividad de prácticas cumplimentando el correspondiente informe de valoración. Esta calificación se hará constar en el expediente académico del estudiante y se empleará, debidamente ponderada por el número de créditos, en el cálculo de la nota media ponderada (GPA).

Los elementos para la valoración serán los siguientes:

- ***Informe de seguimiento intermedio e informe final del tutor de la entidad colaboradora***

Una vez transcurrida la mitad del período de duración de las prácticas y a la conclusión de las mismas, el tutor de la entidad colaboradora remitirá al tutor académico de la universidad un informe en el que recogerá el número de horas realizadas por el estudiante y una valoración de los siguientes aspectos:

- a) Capacidad técnica
- b) Capacidad de aprendizaje
- c) Administración de trabajos
- d) Habilidades de comunicación oral y escrita
- e) Sentido de la responsabilidad
- f) Facilidad de adaptación
- g) Creatividad e iniciativa
- h) Implicación personal
- i) Motivación
- j) Puntualidad
- k) Receptividad a las críticas
- l) Relaciones con el entorno laboral
- m) Capacidad de trabajo en equipo
- n) Valoración global del estudiante

- **Informe de seguimiento intermedio y memoria final de las prácticas del estudiante**

Una vez transcurrida la mitad del período de duración de las prácticas y a la conclusión de las mismas, el estudiante hará entrega al tutor académico de la universidad un informe intermedio y una memoria final de valoración del desarrollo del Proyecto Formativo en los que deberán figurar, al menos, los siguientes aspectos:

- a) *¿Qué he hecho?* Describir concreta y detalladamente las tareas, trabajos desarrollados y departamentos de la entidad donde ha realizado las prácticas
- b) *¿Qué he aprendido?* Identificar las aportaciones que, en materia de aprendizaje, han supuesto las prácticas (competencias técnicas, metodológicas, personales y participativas; desarrollo de valores asociados a la innovación, la creatividad y el emprendimiento)
- c) *¿Me ha servido lo aprendido en mis estudios de grado para realizar este trabajo? ¿Cómo/cuándo lo he empleado?* Valorar las tareas desarrolladas y los conocimientos y competencias adquiridos, en relación con los estudios universitarios
- d) *¿Qué problemas no previstos se han planteado y cómo los he resuelto?* Describir los problemas planteados y el procedimiento seguido para su resolución
- e) *¿Cómo valoro la experiencia?* Evaluación de las prácticas
- f) *¿Cómo puede mejorarse la actividad de prácticas?* Sugerencias de mejora.

En el Proyecto Formativo se determinarán las condiciones formales de realización y presentación del informe intermedio y la memoria final.

La actividad de práctica externa curricular podrá ser realizada en el último curso del grado y excepcionalmente y con la aprobación de la Dirección de Grado en tercer curso. En esa actividad se contará sólo con dos convocatorias, una ordinaria y otra extraordinaria. En ningún caso se empleará la convocatoria extraordinaria para el desempeño de otra práctica.

### **SEGUIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS**

Las Direcciones de Grado, asistidas por el Departamento de Carreras, realizarán un seguimiento del desarrollo de las prácticas externas realizados por los estudiantes y su título que será incorporado en el informe de seguimiento del título.

Además, la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado realizará un seguimiento de la marcha de las prácticas externas con el objetivo de establecer medidas de mejora de carácter transversal.

### **9.3.2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD**

Dentro del equipo de dirección de cada grado, podrá existir la figura del Coordinador de Movilidad del Título que atenderá a los estudiantes en todas las cuestiones relativas a los programas de movilidad en estrecha coordinación con el Vicerrectorado de Estudiantes de la Universidad encargado de estos procesos a través de la unidad Movilidad Internacional y con los advisors de los estudiantes.

Las principales funciones del Coordinador de Movilidad en estrecha colaboración con los advisors serán las siguientes<sup>1</sup>:

- 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.

Los programas de movilidad están concebidos para que el estudiante enriquezca su experiencia universitaria y su desarrollo personal y profesional, al mismo tiempo que amplía sus conexiones internacionales. IE Universidad dispone de un extenso programa de intercambio con prestigiosas universidades del mundo entero. Los alumnos pueden participar en un programa de intercambio de uno o dos semestres en alguna de nuestras prestigiosas instituciones asociadas en Norteamérica, Sudamérica, Europa, el Pacífico Asiático, África y Oriente Medio.

Las instituciones con las que IE Universidad tiene convenio para realizar intercambios pueden consultarse en la página web:

<http://www.ie.edu/es/universidad/experienciaieu/experiencia-internacional/>

Las plazas se conceden a través de dos convocatorias anuales (gestionadas a través de IE Campus por la unidad de Movilidad Internacional), una para los estudiantes que quieren realizar el intercambio durante el primer semestre del siguiente curso y otra para los que desean realizar el intercambio en el segundo semestre.

El estudiante deber cumplimentar el formulario de solicitud y la información requerida sobre certificados de idiomas.

---

<sup>1</sup> Estas funciones corresponderán a la Dirección del Grado en el caso de que no se haya nombrado Coordinador de movilidad del título.

Los criterios para otorgar una plaza de movilidad son los siguientes:

- La nota media del expediente es el aspecto fundamental en la asignación de los destinos. En el caso de empate, se tendrán en cuenta otros logros académicos. El estudiante debe disponer de una nota media superior a 5,0 para poder solicitar una plaza (sin perjuicio de que algunas universidades solicitan un expediente superior para permitir el intercambio).
- El estudiante no debe haber incumplido el Código Ético de la Universidad.
- El estudiante debe justificar los requisitos de idiomas de la Universidad de destino. Si es necesario, el Centro de Idiomas organiza pruebas para certificar el nivel requerido.
- Se da prioridad a los estudiantes que solicitan intercambio por primera vez.

Las plazas son asignadas por un Comité designado a tal efecto que constará de un representante de cada una de los títulos de IE Universidad, un representante del Vicerrectorado de Estudiantes, un Representante de los Estudiantes y el responsable de la ordenación académica.

Los estudiantes disponen de una semana para confirmar la aceptación de la plaza. En caso de desistimiento, el primero de los estudiantes en la lista de reserva tendrá derecho a llenar el hueco del que dispone y el resto de los estudiantes ocuparán los siguientes puestos vacantes de manera consecutiva.

Una vez concedida la plaza de intercambio, los estudiantes deben informar sobre los cursos deseados antes de matricularse en la Universidad en el extranjero con el fin de poder disponer de un Learning Agreement aprobado previo a su partida. Para ello, los estudiantes deben proporcionar una lista de los cursos y una breve descripción de cada uno, y de los requisitos previos si se requiere en algunos de los cursos. Se orienta a los estudiantes sobre las equivalencias de créditos en el caso de que sea necesario.

Los estudiantes deben matricularse en un mínimo de 24 ECTS y un máximo de 36 ECTS (salvo indicación en contrario por la institución receptora) por semestre.

Una vez en la Universidad de destino, el estudiante deberá confirmar la posibilidad de realizar el Learning Agreement aprobado. En caso de que el contrato de estudios deba ser cambiado debe remitir al Coordinador de Movilidad del Grado el nuevo programa a cursar para que sea aprobado de nuevo.

Al finalizar su estancia, el estudiante deberá confirmar los trámites para obtener el certificado de notas de los estudios cursados en la universidad de destino

Este certificado debe ser remitido a la Dirección del grado para proceder con el reconocimiento de ECTS. Todos los cursos realizados en el extranjero que se encuentren incluidos en el Learning Agreement serán reconocidos. La información aparecerá en el expediente académico de IE Universidad, indicando el nombre del curso, nombre de la universidad y la calificación final.

## RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información necesaria para evaluar la calidad del Programa de Movilidad se recogerá mediante dos tipos de encuestas (ver modelos de encuesta en anexos):

- 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.

Además, anualmente se realiza una memoria que incluye también otra información sobre el Programa de Movilidad (datos y estadísticas, resultados de encuestas, incidencias y reclamaciones, revisión de planes de mejora, etc.).

La información obtenida será analizada por las direcciones de los grados cuyo análisis se recogerá en los informes de seguimiento del título.

## MEJORA CONTINUA

Con toda la información obtenida y el análisis de las Direcciones de Grado se elaborará en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado la Universidad un plan de mejora para el curso académico siguiente.

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.

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

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.

Con carácter general, el Departamento de Carreras informa de las actividades mencionadas a las autoridades académicas y responsables de los diversos centros. El Departamento elabora un informe general sobre la evolución de la inserción de los egresados de la Universidad que presenta a los órganos de gobierno de la Universidad y que se hace público en la página web. Este informe, recaba información procedente de la realización de una encuesta a los egresados, analizando tanto su inserción laboral como el grado de satisfacción con la formación recibida.

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

Corresponde al Departamento de Carreras Profesionales de la Universidad la preparación, elaboración, realización y análisis de esta encuesta sobre inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida en la Universidad, con plena garantía de confidencialidad y protección de los datos manejados, 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.

El objetivo de la encuesta es obtener información sobre:

- La valoración del egresado sobre la formación recibida, 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.
- La evolución académica posterior del egresado, eventualmente hacia estudios superiores, y cualquier otra actividad educativa complementaria (cursos de especialización, idiomas, informática, etc.)

- La inserción laboral del egresado, valorando la influencia de su formación universitaria en su carrera profesional.

La solicitud de los datos se realizará, transcurridos tres meses desde la finalización de los estudios, 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.

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 uno de los títulos, 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 para su inclusión 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 procedimiento establecido y propondrá los cambios y mejoras que estime procedentes a la luz de la experiencia adquirida.

## **9.5. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

### **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 Título (proceso de evaluación definido en el apartado de evaluación docente)
- 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.

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.

### ***SATISFACCIÓN CON EL GRADO***

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.

Los resultados de las encuestas son tenidos en cuenta en el procedimiento de seguimiento del título (ver modelo de encuesta en anexos).

El proceso de recogida de información se lleva a cabo mediante la cumplimentación por medios electrónicos, a través de IE Campus, de una encuesta anual que cubre los campos ya mencionados por parte de los estudiantes.

La unidad técnica de calidad de la Universidad procesa los datos, analiza los resultados de la encuesta desagregados por títulos 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 del título reciben los datos correspondientes a cada título y servicio implicado, así como el informe general sobre la evaluación realizada.

El informe incluye una evaluación sobre el propio procedimiento establecido y propone los cambios y mejoras a la luz de la experiencia adquirida.

Las diferentes Direcciones implicadas analizan la información obtenida y proponen 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, siempre con el objetivo de incrementar la satisfacción de los estudiantes con la formación recibida.

#### **9.5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y DE APOYO**

Debido a 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 el establecimiento, valoración y medidas de mejora resultantes.

Las diferentes Direcciones realizan reuniones periódicas 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 del SIGC se realiza una encuesta anual tanto a docentes como personal de administración y servicios. 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, en colaboración con la Dirección de Claustro respecto al personal docente y la Dirección General (Servicios Generales) respecto al personal de apoyo.

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

La Universidad analiza, de forma regular y sistemática, la satisfacción del profesorado, al objeto evaluar el nivel de conocimiento y satisfacción de diferentes aspectos relacionados directamente con la docencia en la titulación (ver modelo de encuesta en anexos).

La información se recoge anualmente 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 periodo correspondiente en el que imparta docencia en la titulación.

La información y las opiniones recogidas en este cuestionario son tratadas confidencialmente. Una vez obtenidos los datos de la encuesta, se realiza 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 aportan los datos numéricos de los resultados y se analizan las tendencias en los resultados mediante la comparación con estudios anteriores.

Los datos obtenidos se remitirán a los responsables de los títulos, al objeto de tenerlos en cuenta 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 el título.

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

Periódicamente se realiza 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 (ver modelo de encuesta en anexos).

El procedimiento se realiza 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 de Calidad y Acreditación realiza 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.

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

La Universidad ha incluido dentro del procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas un cuestionario específico para analizar anualmente el grado de satisfacción de empresas e instituciones con la formación de los estudiantes de IE Universidad que realizan prácticas curriculares en sus empresas.

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.

El Departamento de Carreras, como servicio de coordinación de las prácticas externas realizadas en el marco de las diversas titulaciones, procederá al tratamiento de la información proveniente de los informes de las empresas, remitiendo estos datos a cada uno de los responsables académicos.

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 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 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.

#### **9.5.4. 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.

##### ***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 de la Universidad 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 del grado en las que los estudiantes pueden presentar toda clase de sugerencias y reclamaciones tanto generales como personales.

- Reuniones de la Dirección de la Universidad en las que se consideran las cuestiones sugeridas por los estudiantes a través de una dirección de correo electrónico destinada para tal efecto: [studentlife.suggestions@ie.edu](mailto:studentlife.suggestions@ie.edu)
- *Focus Groups*: reuniones de estudiantes de carácter mensual y organizadas por el Student Life, en las cuales se tratan cuestiones no académicas y relativas a la Universidad, para su posterior traslado a las reuniones de Dirección de Universidad.
- 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 de la Universidad 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 de la Universidad 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 de la Universidad analizará la sugerencia o reclamación, considerando si es necesaria la participación de otras instancias unipersonales o colegiadas de la Universidad 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 de la Universidad hace un seguimiento de la situación de las acciones relacionadas con sus centros y titulaciones, así como otros servicios que afecten en las mismas. Los resultados de este análisis son presentados a la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado de la Universidad 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 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 de la Universidad y la tendrá en cuenta en sus propuestas de actuación y planes de mejora.

La Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado de la Universidad 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.

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

### **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 renovación de la 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, porque 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 es 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.

- 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.
- A petición 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. 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 informe anual del título 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.
2. En el caso de detectarse deficiencias graves se analizarán en la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado, 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 los títulos de Grado de la Universidad y aprobada por el Consejo Directivo.

Durante ese período, la Comisión prestará especial interés a los resultados alcanzados por el título. También 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 Comisión elevará la propuesta de suspensión temporal o extinción definitiva del título al Comité Rectoral quien, previa consulta a la Dirección del Grado, lo elevará 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 Comisión 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 Grado quien, 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 de la Universidad 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 los títulos de Grado 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 Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado de la Universidad velará especialmente por el cumplimiento de los objetivos de calidad de obligado cumplimiento y propondrá las medidas de mejora que sean necesarias. Además, 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.

#### **9.6.3. 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 y de sus derechos para terminar de cursar las enseñanzas propias del título con un adecuado y efectivo desarrollo.
- 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 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 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 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

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 período de tiempo y su grado de adecuación con los objetivos previamente determinados en la programación plurianual.

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. Además, esta Memoria anual de actividades se remite a la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León para su conocimiento.

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, el Campus On-line de la Universidad (IE Campus) como herramienta de comunicación de la información académica y la plataforma Yammer que sirve de instrumento de comunicación interna entre todo el personal de la Comunidad IE.

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 SIGC 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.

Dentro del procedimiento de seguimiento de los títulos se analizan los procedimientos de información existentes en la Universidad y se evalúa 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.

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.).

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 informaciones de carácter general 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.
- 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 IE Campus 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, tablones de anuncios en el Campus online junto a tablones físicos en determinados espacios de la Universidad, 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. Un resumen ejecutivo de dicha memoria se publicará en la página web de la Universidad.

- 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:
- En la página web se ofrece un compendio de las informaciones generales sobre la Universidad, sus títulos y el proceso de admisión desde su inicio con la solicitud de información hasta la matrícula y modos de financiación.
  - Para los profesores se edita una "Guía del profesor" en la que se incluye toda la información que se considera necesaria para el adecuado desarrollo de las funciones docentes.
  - 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 SIGC
- Los procedimientos previstos en el SIGC de la Universidad aplicable a cada una de las titulaciones impartidas en ella se pueden consultar en la página web de la Universidad.
  - Dichos procedimientos culminan con la elaboración de informes cuyo conocimiento, al menos resumido en algunos casos por razones de confidencialidad, se difunde a la comunidad universitaria, principalmente a través de la página web.

### 9.7.1. PLAN DE INFORMACIÓN

1. El diseño del Plan de Información y la determinación de sus contenidos corresponde al Comité Rectoral que analiza 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 grados la elaboración de todos los instrumentos que corresponden al desarrollo y aplicación de los respectivos programas formativos.
3. Las Direcciones proporcionan la información requerida sobre el desarrollo de los planes de estudios y de las actividades previstas y elaboran 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 son validados por la Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado de la Universidad y el Rector autoriza su publicación en cualquiera de los medios determinados, con especial atención a las TIC.
5. La Comisión de Garantía de Calidad de los títulos de Grado de la Universidad realizará un seguimiento tanto del procedimiento como de los contenidos informativos y, en su caso, comunicará al Rector cualquier anomalía detectada y 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 los títulos de Grado 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.