

# MÁSTER EN EXPERIENCIA DE CONSUMIDOR E INNOVACIÓN / MASTER IN CUSTOMER EXPERIENCE AND INNOVATION

## NORMAS DE PERMANENCIA

### 1. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DE MATRICULACIÓN

El acceso al Máster universitario en Experiencia de Consumidor e Innovación/ Master in Customer Experience and Innovation por IE Universidad está basado en las condiciones establecidas en el Artículo 16 y en la Disposición Adicional Cuarta del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en los términos que se detallan en el Apartado 4 de la presente Memoria de verificación.

En concreto, el perfil académico recomendado para el acceso al presente título de Máster propuesto es el de licenciados/graduados en un área relacionada con las Ciencias Sociales (principalmente comunicación, medios audiovisuales, diseño, psicología, sociología y administración de empresas), y que quieran desarrollar su carrera en el ámbito cubierto por este Máster.

La admisión a las enseñanzas oficiales del presente título de Máster propuesto está basada en las condiciones establecidas en el Artículo 17 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, en los términos que se detallan en el Apartado 4 de la presente Memoria de verificación. En concreto, y sin perjuicio de su ulterior desarrollo en el Apartado mencionado de la presente Memoria, los requisitos específicos de admisión son los siguientes:

- Vocación.
- Excelencia académica.
- Capacidad intelectual.
- Capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y motivación.
- Conocimiento de idiomas.
- Experiencia profesional y potencial de desarrollo profesional.

La matrícula en el presente título de Máster propuesto implica la superación del proceso de admisión establecido con carácter general en IE Universidad para las titulaciones oficiales de Máster y que, según se explica en el Apartado 4 de la presente Memoria de verificación, se articula en las siguientes fases:

1. Presentación de la Solicitud de Admisión del candidato, que incluye toda la documentación académica y profesional requerida y el pago de las tasas del proceso de admisión.
2. Realización de la Prueba de Admisión IE o acreditación de los resultados de las pruebas internacionales reconocidas como equivalentes.
3. Preselección de candidatos que han superado las condiciones de admisión establecidas.
4. Entrevista personal individual con los candidatos.
5. Decisión del Comité de Admisiones.

En definitiva, la admisión al presente título de Máster propuesto se basará, sobre la base de la acreditación de las condiciones legales de acceso y en conformidad al perfil de ingreso establecido para el Máster que se menciona a continuación, en una evaluación ponderada y global de las siguientes condiciones y requisitos de admisión:

- La trayectoria académica (valorada en función del expediente académico y la prueba de admisión).
- La trayectoria personal, extracurricular y, en su caso, profesional (valoradas en función de la entrevista y la documentación personal).
- Las habilidades interpersonales e inteligencia emocional (valoradas en función de la entrevista y el test de competencias).

## 1.1. CRÉDITOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS

- Estudiantes a tiempo completo:
  - Créditos de matrícula mínimos: 45 ECTS.
  - Créditos de matrícula máximos: 60 ECTS.
  
- Estudiantes a tiempo parcial:
  - Créditos de matrícula mínimos: 18 ECTS.
  - Créditos de matrícula máximos: 45 ECTS.

## 1.2. PERFIL DEL ALUMNO

Los siguientes criterios son orientativos y cumplirán, en todo caso, los criterios de no discriminación por raza, nacionalidad, ideología, religión, sexo, discapacidad, edad u orientación sexual. Se valorará positivamente:

- El conocimiento de idiomas que facilite el aprovechamiento del carácter internacional del programa formativo de la titulación.
- El interés e inquietud por la cultura en general como complemento fundamental a una formación integral dentro del interés por la problemática medioambiental.
- La facilidad en la expresión oral y escrita como elemento fundamental para la comunicación de ideas, valores y propuestas.
- La experiencia internacional a través de viajes o estancias académicas que evidencie una predisposición al entendimiento de entornos diversos y a la participación en redes internacionales de conocimiento.
- El entendimiento de la ética como motor último de las decisiones humanas y una vocación de compromiso con los principios éticos en el proceso de formación y en el desempeño profesional.

## 2. NORMAS DE PERMANENCIA

IE Universidad, como institución comprometida a responder a las necesidades y demandas presentes y futuras de la sociedad, apuesta abiertamente por el éxito de sus alumnos en su formación, resaltando que el objetivo último de la etapa universitaria no es la obtención de un título oficial sino su plena capacitación profesional que revierta en su desarrollo personal y de la sociedad a la que pertenecen.

La aplicación de los programas formativos de las respectivas titulaciones se basa en la corresponsabilidad de alumnos y profesores en el desarrollo de las actividades previstas, de manera que el aprendizaje del alumno esté siempre guiado por el profesor al objeto de que pueda alcanzar los objetivos establecidos en las condiciones de tiempo y forma más adecuadas a sus intereses y capacidades. Además, la Dirección de la titulación seguirá de manera continuada el aprovechamiento del curso por parte de cada alumno. De este modo, el seguimiento continuo en el proceso de aprendizaje del alumno garantiza su progresión.

Por ello, dentro del actual proceso de adaptación de la normativa interna de la Universidad a las regulaciones contenidas en la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, y conforme a los objetivos del modelo educativo de IE Universidad, la Universidad ha adoptado una normativa de Permanencia en el ámbito de las enseñanzas oficiales de Máster tendente principalmente a establecer criterios de rigor que no impidan, a su vez, una aplicación flexible de la misma en función de la situación personal de cada alumno atendiendo a determinados supuestos explícitamente establecidos.

En el ámbito de las enseñanzas oficiales de Máster, IE Universidad considera que un mayor rigor en la exigencia de rendimiento está justificado por la madurez personal e intelectual de los alumnos y por la propia concepción de las enseñanzas de Posgrado como un complemento a la formación universitaria de carácter progresivo.

Ya en el proceso de admisión a IE Universidad, que se explica en el Apartado 4 de la presente Memoria de verificación, la exigencia a los candidatos de una alta cualificación académica y de un considerable potencial en sus capacidades personales e intelectuales son garantía de su compromiso e implicación en el aprendizaje durante su estancia en la Universidad para cursar un Máster.

Por su parte, IE Universidad se compromete a asegurar que la dedicación de los alumnos debe estar orientada por la eficiencia en su formación, de manera que les permita adquirir las competencias y los conocimientos determinados en los plazos temporales previstos. Así, los alumnos que realicen las actividades formativas establecidas en el desarrollo normal del programa formativo de la titulación, estarán en condiciones de alcanzar los niveles de rendimiento previstos en su centro. Por contra, un rendimiento no adecuado de un alumno podría motivar la no continuidad del mismo en la titulación.

## **2.1. CONVOCATORIAS**

### **2.1.1. CONVOCATORIAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS**

Para la realización de los planes de estudios conducentes a la obtención de las titulaciones oficiales de Máster con una dotación de 60 ECTS, como es el presente título propuesto, cada asignatura puede ser cursada únicamente durante el curso académico de matrícula, cualquiera que sea su carácter (obligatoria u optativa, incluido el Trabajo de fin de Máster) salvo las excepciones que se puedan prever en razón de los objetivos de cada titulación.

Se entiende por convocatoria ordinaria la realización de todas las actividades formativas y de los instrumentos de evaluación previstos en el correspondiente proyecto docente de la asignatura en un cuatrimestre o un curso académico, según sea la duración de la asignatura establecida en el plan de estudios.

El rendimiento en la realización de una asignatura en convocatoria ordinaria quedará reflejado en una calificación numérica que responde a la media resultante de la distribución porcentual de los instrumentos previstos conforme al sistema de evaluación establecido para las enseñanzas oficiales de Máster, entendiéndose superada cuando dicha calificación sea igual o superior a cinco (5.0) "aprobado" y se hayan cumplido los requisitos previos de asistencia y otros que se puedan establecer con anterioridad a la matrícula de las asignaturas en cada curso académico.

En caso de no haber superado la asignatura del plan de estudios matriculada en su convocatoria ordinaria, se dispondrá de una convocatoria extraordinaria a determinar por la Dirección de la titulación, salvo que se aplique la suspensión de matrícula. En dicha convocatoria extraordinaria no se repetirán las actividades formativas previstas en el correspondiente proyecto docente de la asignatura, sin perjuicio de las medidas de apoyo formativo y seguimiento tutorial que se puedan prever, y se realizará el instrumento de evaluación previsto al efecto en el correspondiente proyecto docente de la asignatura.

Esta convocatoria extraordinaria se considerará superada cuando la calificación obtenida en dicha evaluación sea igual o superior a cinco (5.0) "aprobado" y se hayan cumplido los requisitos previos establecidos con anterioridad a la matrícula de las asignaturas en cada curso académico.

En caso de no haber superado la asignatura del plan de estudios matriculada en su convocatoria extraordinaria, los alumnos no podrán obtener el título oficial de Máster en cuyas enseñanzas estaban matriculados ni los servicios derivados de la matrícula.

Las convocatorias se computarán sucesivamente, entendiéndose activadas en cada caso por la matrícula en la asignatura. Los alumnos no podrán alegar la no realización de los instrumentos de evaluación previstos para la asignatura correspondiente al objeto de evitar que corra la convocatoria de la asignatura en la cual se hubiere matriculado y la no superación de la misma.

En caso de no haber completado todos los instrumentos de evaluación previstos o algunos de los requisitos previos que se puedan establecer con anterioridad a la matrícula, la calificación en dicha convocatoria será de "suspenso" con la calificación numérica resultante de los instrumentos de evaluación realizados. Esa misma calificación se obtendrá en aquellos supuestos en los que exista una prueba final con un porcentaje determinante de la evaluación de los alumnos y se produzca la inasistencia o el abandono sin causa debidamente justificada. No obstante, la aplicación de esta disposición podrá ser exceptuada por la aplicación de la suspensión de matrícula en los supuestos de enfermedad grave u otra causa debidamente acreditada que hayan impedido la participación en las actividades formativas y los correspondientes instrumentos de evaluación previstos.

El Trabajo de fin de Máster puede ser realizado únicamente en el curso académico de matrícula, disponiéndose de una convocatoria ordinaria y, con carácter excepcional, otra extraordinaria. No obstante y en razón de su carácter especial y de su ubicación al final del curso, el tribunal calificador podrá, atendiendo al contenido del trabajo, posponer la calificación final a condición de realizar subsanaciones adicionales en un período de tiempo determinado que permitan su presentación definitiva para la superación final.

### **2.1.2. CONVOCATORIAS EN LOS CASOS DE SIMULTANEIDAD DE ESTUDIOS**

Los alumnos que cursen dos títulos de Máster al mismo tiempo dispondrán de las convocatorias ordinarias y extraordinarias reconocidas por la normativa de la Universidad para cada una de las asignaturas de los respectivos planes de estudios en cada uno de los títulos.

El Vicerrectorado responsable de la ordenación académica, a solicitud de las Direcciones de las titulaciones implicadas y contando con su acuerdo, podrá exceptuar la aplicación de la normativa de matrícula con carácter limitado y en atención de las circunstancias personales de los alumnos afectados. Las excepciones acordadas serán transmitidas a la Secretaría General a los efectos pertinentes en el proceso de matrícula.

Los alumnos que se matriculen simultáneamente en asignaturas de otros títulos de Máster distintos al de sus estudios principales como complemento formativo, dispondrán únicamente de la convocatoria ordinaria y extraordinaria en las condiciones establecidas en la normativa de la Universidad. En caso de no superarse dicha asignatura en el curso académico de matrícula, se entenderá por no cursada a efectos de su inclusión en el Suplemento Europeo al Título, si bien figurará reflejada en su expediente personal como asignatura matriculada y no superada.

### **2.1.3. CONVOCATORIAS DE LOS ALUMNOS A TIEMPO PARCIAL**

Los alumnos matriculados a tiempo parcial dispondrán de las convocatorias ordinarias y extraordinarias reconocidas por la normativa de la Universidad para cada asignatura del plan de estudios matriculada, de modo que los alumnos dispondrán de dos convocatorias por asignatura con el mismo alcance y efectos establecidos en la normativa general, con la única diferencia del ritmo en el desarrollo de las actividades docentes y de evaluación.

### **2.1.4. CONVOCATORIAS DE LOS ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS DERIVADAS DE DISCAPACIDAD**

Los alumnos con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad dispondrán de las convocatorias ordinarias y extraordinarias reconocidas por la normativa de la Universidad para cada asignatura del plan de estudios matriculada, de modo que los alumnos dispondrán de dos convocatorias por asignatura con el mismo alcance y efectos. La Dirección de la titulación podrá adaptar el desarrollo de las actividades docentes y de los instrumentos de evaluación al objeto de garantizar la adquisición de las competencias y los conocimientos establecidos con un nivel de rendimiento apropiado a sus circunstancias.

## **2.2. SUSPENSIÓN DE MATRÍCULA**

Con carácter excepcional, la Dirección de la titulación correspondiente podrá proponer al Comité de Seguimiento de las Matrículas la suspensión temporal de la matrícula de los alumnos que se encuentren en la imposibilidad o la dificultad grave para completar la realización de las actividades formativas y de evaluación previstas para el desarrollo ordinario del curso por causa debidamente motivada en razón de sus circunstancias personales. En caso de que el Comité conceda la suspensión de matrícula, la vigencia de la convocatoria se mantendrá por el tiempo que se determine y se establecerán las condiciones académicas para su aplicación y resolución que permitan a los alumnos afectados su reincorporación al desarrollo del plan de estudios de matrícula una vez superadas las causas que motivaron la suspensión de su matrícula.

En caso de discrepancias con la decisión del Comité sobre la suspensión de matrícula, los alumnos podrán recurrir al Vicerrectorado responsable de la ordenación académica que, tras oír a las partes, fallará al respecto.

El Comité Rectoral será informado de las suspensiones de matrícula concedidas y de su alcance, garantizando la plena vigencia y la aplicación equitativa y coordinada de la normativa de la Universidad sobre matrícula en todas las titulaciones en función de los criterios que establezca.

Las suspensiones acordadas serán transmitidas a la Secretaría General a los efectos pertinentes en la gestión de los expedientes académicos de los alumnos.

## **2.3. RESCISIÓN DE MATRÍCULA**

Con carácter excepcional, la Dirección de la titulación correspondiente podrá proponer a los alumnos el abandono de sus estudios de Máster antes de su finalización y la consiguiente rescisión anticipada de su matrícula por causa debidamente justificada ante la constatación de la evolución de su rendimiento académico o por motivos disciplinarios de vulneración del Código Ético. En caso de discrepancias con la decisión de la Dirección de la titulación, los alumnos podrán recurrir al Vicerrectorado responsable de la ordenación académica que, tras oír a las partes, fallará al respecto.

La rescisión de matrícula implica la pérdida de la condición de alumno en IE Universidad y, por lo tanto, la imposibilidad de obtener el título oficial de Máster en que se hubiera matriculado inicialmente y del resto de los servicios derivados de la matrícula.



El Comité Rectoral será informado de las rescisiones de matrícula producidas, garantizando la plena vigencia y la aplicación equitativa y coordinada de la normativa de la Universidad sobre matrícula en todas las titulaciones en función de los criterios que establezca.

Las rescisiones de matrícula acordadas serán transmitidas a la Secretaría General a los efectos pertinentes en la gestión de los expedientes académicos de los alumnos.

#### **2.4. EFECTOS DE LAS CONVOCATORIAS EN LA PERMANENCIA DE LOS ALUMNOS**

Los alumnos tienen la obligación de aprovechar y superar, en las convocatorias previstas, todas las asignaturas del plan de estudios para la obtención del título de Máster. Los alumnos que no hayan superado una asignatura del plan de estudios, cualquiera que sea su carácter, en las convocatorias previstas y según las condiciones expuestas anteriormente, no podrán obtener el título de Máster en las enseñanzas en las que estaban matriculados en IE Universidad así como cualquiera del resto de los servicios derivados de la matrícula, entre otros la pertenencia a la asociación de antiguos alumnos y el acceso a las ofertas laborales.

Los alumnos que no hayan obtenido el título de Máster por este motivo podrán iniciar nuevos estudios en otras titulaciones de la Universidad previa autorización expresa de la Dirección de la titulación correspondiente que valorará su solicitud a la luz de su trayectoria académica anterior.

#### **2.5. PERMANENCIA Y SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN**

Los índices de permanencia en la titulación serán considerados como uno de los indicadores en la evaluación de la calidad de la enseñanza de la titulación. Con carácter anual, La Dirección de la titulación valorará la permanencia en el curso académico correspondiente en el marco del procedimiento de seguimiento de la titulación. Además, la evolución de la permanencia en los últimos cuatro cursos académicos será considerada en el procedimiento de revisión de la titulación.

### **3. PROMOCIÓN DE LOS ALUMNOS**

La promoción es el avance de cada alumno en el cumplimiento del plan de estudios y se verifica mediante la superación de las asignaturas correspondientes a cada nivel de dicho plan, según las normas específicas para el desarrollo de cada titulación.

En el ámbito de la realización de los planes de estudios conducentes a la obtención de las titulaciones oficiales de Máster con una dotación de 60 ECTS, como es el presente título propuesto, los criterios de promoción se aplicarán únicamente en el supuesto de aquellos planes de estudios que prevean la realización de ciclos y contengan asignaturas que dan acceso a los mismos, de manera que los alumnos no podrán cursar las asignaturas posteriores si estuvieran suspensas o pendientes las asignaturas previas. En estos supuestos, el acceso a los posibles itinerarios quedará condicionado a la superación de las asignaturas previas.

Los alumnos con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad tendrán condiciones específicas de promoción en función de los itinerarios formativos designados por su condición.

### **4. NORMAS DE ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS**

#### **4.1. ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS**

Los alumnos tienen la obligación de asistir al menos al noventa por ciento (90 %) de las sesiones que se realicen en todas las actividades previstas para cada período temporal de la titulación. La asistencia será registrada por la Secretaría de la titulación correspondiente, quien deberá llevar un registro mensual de la misma, según el formato determinado por el Comité Rectoral. Los profesores en cada una de las sesiones se encargarán de llevar un registro de la asistencia de los alumnos. Las Direcciones de las titulaciones correspondientes efectuarán un balance de la asistencia de cada alumno al final de cada cuatrimestre y del respectivo curso académico.

No obstante, la Dirección de cada titulación puede exigir la asistencia completa (100%) a alguna de las actividades formativas previstas en el correspondiente plan de estudios de la titulación. Además, se reserva el derecho a controlar la asistencia en cualquier sesión académica o actividad obligatoria cuando lo considere oportuno.

Si un alumno necesitase ausentarse durante más de un día lectivo por causa justificada, deberá informar con antelación a la Secretaría de la titulación y al profesor o profesores de las asignaturas en las que va a faltar, explicando los motivos de su ausencia, así como la duración de la misma. El profesor y/o la Dirección de la titulación se reservan el derecho de aceptar o no la justificación de la ausencia.

La Dirección de la titulación correspondiente podrá eximir parcialmente la asistencia a clase de los alumnos que, previa solicitud, hayan justificado la imposibilidad de acudir a las clases por motivos debidamente acreditados. En caso de imposibilidad sobrevenida, la Dirección de la titulación valorará su alcance en la asistencia requerida sobre la base de las justificaciones presentadas y determinará las medidas académicas a adoptar en cada caso, pudiendo proponer una eventual suspensión de matrícula en los términos expuestos anteriormente.

Las actividades formativas deben comenzar y concluir a la hora prefijada en la programación de actividades docentes del Centro donde se imparte la titulación correspondiente. Por respeto a los compañeros y al profesor, quedará terminantemente prohibida la entrada y salida de la clase una vez que el profesor haya cerrado la puerta del aula para comenzar la sesión, con lo que se contabilizaría esta situación como ausencia a esa clase.

Además de asistir al menos al 90% de las sesiones de un curso, las Direcciones de las titulaciones respectivas podrán requerir un porcentaje de asistencia global superior al 90%. En la mitad de cada uno de los períodos académicos en los que se articula el plan de estudios, los alumnos con un porcentaje de asistencia inferior a la establecida en el período serán advertidos de su situación mediante comunicación escrita.

Al finalizar cada uno de los períodos académicos en los que se articula el plan de estudios de la titulación se evaluará el cumplimiento de las exigencias de asistencia establecida. Una asistencia inferior a la requerida implicará una penalización en la valoración del rendimiento académico, en concreto la reducción porcentual de la nota media de los resultados obtenidos en las actividades formativas del período conforme al sistema de evaluación establecido para las enseñanzas oficiales de Máster.

#### **4.2. PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS DEL PLAN DE ESTUDIOS**

Los alumnos tienen la obligación de participar activamente en todas las actividades previstas para cada asignatura. La participación de cada alumno será valorada por el profesor responsable de la actividad en las condiciones y con el alcance previsto en el proyecto docente de la asignatura, constituyendo un instrumento de evaluación de la misma si así está establecido en el plan de estudios de la titulación.

#### **4.3. ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LOS ALUMNOS EN CONDICIONES ESPECIALES**

Para los alumnos matriculados a tiempo parcial y aquéllos que requieran necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, las condiciones de las respectivas matrículas determinarán los requisitos de asistencia y participación. Las Direcciones de las titulaciones correspondientes, contando con los servicios de asesoramiento y apoyo adecuados de la Universidad, podrán establecer posibles adaptaciones curriculares si fuera necesario.

Quedarán eximidos de las obligaciones de asistencia y participación los alumnos que se encuentren cursando total o parcialmente asignaturas en el extranjero dentro de programas internacionales suscritos por la Universidad durante el período de su estancia en la institución de destino, aplicándose la normativa establecida por el convenio regulador de la acción de movilidad o, en su defecto, por las normas vigentes al respecto en la institución de acogida.

La Universidad o alguno de sus Centros podrán organizar otras actividades al margen de la aplicación directa de los programas formativos de las respectivas titulaciones, de manera que la asistencia y participación de los alumnos se regirán por las condiciones establecidas en cada convocatoria.

#### **5. SIMULTANEIDAD DE ESTUDIOS**

La Universidad garantizará una aplicación flexible de las reglas sobre simultaneidad de estudios al objeto de favorecer la adaptación plena de los planes de estudios a los objetivos, capacidades y prioridades académicas y profesionales de los alumnos sin menoscabo alguno de un alto nivel de exigencia en el rendimiento académico ni de la coherencia de contenidos formativos y del cumplimiento de los objetivos académicos establecidos en aplicación de la legislación vigente. Para ello se articularán fórmulas académicas que posibiliten la simultaneidad de estudios en las condiciones mencionadas.

El alumno de IE Universidad que desee iniciar otros estudios universitarios diferentes a los que curse, dentro de la Universidad o en otra distinta, deberá someterse a los siguientes criterios:

- Efectuar su petición de simultaneidad de estudios a la Dirección de la titulación, quien resolverá atendiendo al cumplimiento de las normas establecidas y a las motivaciones presentadas.
- En caso de que se trate de dos titulaciones impartidas en IE Universidad, se solicitará la autorización de las dos Direcciones de las titulaciones afectadas, pudiendo mediar en caso de conflicto el Vicerrectorado responsable de la ordenación académica.
- Cuando se solicite la simultaneidad de estudios que implique enseñanzas impartidas en otra universidad, se requerirá la autorización de ambas instituciones implicadas.
- Recurrir al Rector en última instancia en caso de disconformidad con la decisión de la Dirección de la titulación afectada de IE Universidad.

En caso de resolución favorable de simultaneidad de estudios, la Secretaría General de la Universidad velará por la custodia del expediente en los términos legalmente establecidos.