

IE UNIVERSIDAD

ADAPTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO
DE GARANTÍA DE CALIDAD PARA EL
TÍTULO CONJUNTO ENTRE IE
UNIVERSIDAD Y BROWN UNIVERSITY

INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
9.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS	¡Error! Marcador no definido.
9.1.1. INSTANCIAS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD RESPONSABLES DEL SIGC	¡Error! Marcador no definido.
9.1.2. INSTANCIAS DEL TÍTULO RESPONSABLES DEL SIGC	¡Error! Marcador no definido.
9.2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO	4
9.2.1. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.....	4
9.2.2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.....	5
9.2.3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PROFESORADO.....	11
9.3. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD	13
9.3.1. GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS.....	13
9.3.2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD	16
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	18
9.5. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	20
9.5.1. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	20
9.5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y DE APOYO.....	21
9.5.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES.....	23
9.5.4. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	24
9.6. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO	28
9.6.1. CRITERIOS DE SUSPENSIÓN O EXTINCIÓN DEL TÍTULO	28
9.6.2. PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DE PROGRAMAS FORMATIVOS.....	29
9.6.3. GARANTÍAS DE LOS ESTUDIANTES MATRICULADOS EN EL TÍTULO.....	31

9.7. MECANISMOS PARA ASEGURAR LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS..... 32

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 tomada 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 2018/2019 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, a la vez que se adapta a la singularidad del título conjunto desarrollado entre IE Universidad y Brown University en cuanto a los responsables de calidad del programa.

9.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS

COMITÉ DE SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA

Se ha creado un Comité de Supervisión conjunto del programa formado por representantes de las dos instituciones que participan en el programa. Por parte de Brown, serán miembros de este comité el Decano de la Graduate School, el Director Académico del programa y el Decano de la Escuela de Estudios Profesionales. Por parte del IE, serán miembros de este comité el Decano de la Business School, el Vicedecano de los programas MBA, el Director Académico del Programa y el Director de Relaciones Internacionales.

El Comité de Supervisión se reunirá, en persona o a través de medios electrónicos, de forma regular para asegurar la calidad y eficacia del programa, así como evaluar los resultados del programa y debatir sobre nuevas propuestas y cambios para la mejora del programa. Estos cambios se deberán aprobar e incluir en los documentos marco del programa (Student Handbook and IE Brown Executive MBA Academic and Administrative Handbook). Como mínimo el Comité de Supervisión se reunirá dos veces al año.

EQUIPO DE DIRECCIÓN DEL MÁSTER

El programa tiene dos Directores Académicos, uno por cada institución participante en el mismo. Su función es trabajar con los profesores del programa para asegurar la calidad del contenido del programa, la adecuación de la asignación docente y la elaboración de la información académica necesaria para llevar a cabo programa. Los Directores Académicos deben colaborar y tomar decisiones consensuadas sobre el contenido curricular e informar a los niveles superiores sobre las decisiones tomadas, así como al profesorado para que implemente las mismas. En el caso de desacuerdos entre los Directores Académicos, el Comité de Supervisión del programa se encargará de dirimir el asunto.

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 procesos dirigidos a garantizar la calidad de la formación universitaria cubriendo una pluralidad de ámbitos mencionados a lo largo de la presente Memoria, tales como:

- Admisión y matriculación de los estudiantes, previa definición de un perfil de ingreso.
- Apoyo y orientación de los estudiantes.
- Evaluación y control del aprendizaje.
- Participación en programas de movilidad
- Participación en prácticas externas, en el caso de que el programa las contemple.
- 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)
- 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 son analizados en el Vicerrectorado de Ordenación Académica con carácter anual, donde se reúne la información necesaria para los miembros del Rectorado en función de sus ámbitos de competencia y sometidos a la consideración del Comité Rectoral 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 proceso para garantizar el seguimiento interno de los títulos implantados. Así, la Dirección del Máster, 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, el Equipo de Dirección del Máster, junto al responsable 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:

I. GESTIÓN DEL TÍTULO
1. Desarrollo del plan de estudios
1.1. Implantación y gestión académica del programa formativo
Los requisitos de acceso establecidos por la Universidad se han cumplido correctamente en el título, y se ha respetado el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.
Los criterios de admisión se han aplicado correctamente, permitiendo que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios.
La normativa académica de permanencia establecida por la Universidad se ha aplicado correctamente al título
La normativa de transferencia y reconocimiento de créditos se ha aplicado de forma adecuada, teniendo en cuenta las competencias adquiridas por los estudiantes y las competencias a adquirir en el título.
La implantación del plan de estudios y la organización del programa se ha desarrollado a través de una planificación docente conforme a la estructura de módulos, materias y/o asignaturas recogida en la memoria verificada.
La coordinación docente en cada asignatura (secuenciación de las actividades formativas teóricas y prácticas, los contenidos y los sistemas de evaluación) y entre asignaturas (en cada curso académico y en cursos sucesivos) ha sido adecuada a la carga de trabajo prevista para el estudiante y coherente con la adquisición de competencias prevista.
La coordinación de las prácticas externas , en su caso, ha sido adecuada.
La coordinación de los programas de movilidad , en su caso, ha sido adecuada.
La implantación, en su caso, del programa de estudios simultáneo (título doble) se ha desarrollado conforme a las memorias verificadas de cada título y cumpliendo los estándares de gestión académica de cada título (reconocimiento, planificación, etc.).
Se han garantizado los derechos de los estudiantes afectados, en su caso, por la extinción de un título anterior que ha dado origen al actual

2. Transparencia y sistema interno de garantía de calidad
2.1. Información pública del título
Los responsables del título publican información suficiente, relevante y comprensible sobre el programa formativo y su desarrollo.
La información pública sobre el título es objetiva , está actualizada y es coherente con la memoria verificada.
La información necesaria para la toma de decisiones de los estudiantes y otros agentes de interés está fácilmente accesible .
Las guías docentes ofrecen información relevante y están disponibles antes del periodo de preinscripción
2.2. Sistema de garantía interna de calidad (SGIC)
El SIGC facilita el procedimiento de seguimiento del título y se utiliza para la toma de decisiones en los procedimientos de actualización (y, en su caso, modificación).
El SIGC dispone de procedimientos adecuados para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones .
2.3. Evolución del título a partir de los informes de evaluación externa
Los responsables del título han analizado los requerimientos y recomendaciones contenidas en los informes externos de evaluación, y en su caso los ha incorporado a la planificación y desarrollo del título.
Las actuaciones desarrolladas en respuesta a los informes de evaluación han sido efectivas para la mejora del título.

II. RECURSOS
3. Recursos humanos y de apoyo
3.1. Personal académico
El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo del programa formativo considerando las características del título (entre otros: número de estudiantes, modalidades docentes).
El personal académico que imparte docencia en el título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título, dispone de la experiencia docente, investigadora y/o profesional adecuada, y es coherente con los compromisos incluidos en la memoria verificada.
La actividad docente del profesorado se evalúa , el profesorado actualiza su formación docente y se implica en iniciativas de innovación docente, teniendo en cuenta las características del título.
3.2. Recursos de apoyo para el aprendizaje
El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y adecuado, teniendo en cuenta los compromisos y características del título (entre otros: número de estudiantes, modalidades docentes presencial, semi presencial y a distancia).
Los recursos materiales e infraestructuras (entre otros: aulas, bibliotecas, laboratorios) puestos al servicio del programa formativo son suficientes y adecuados, teniendo en cuenta los compromisos y características del título (entre otros: número de estudiantes, modalidades docentes) y cumplen, en su caso, las regulaciones en materia de seguridad y medioambiente.
Los servicios de apoyo (entre otros: orientación académica y profesional, apoyo social) responden al proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, son accesibles y conocidos.

III. RESULTADOS
4. Resultados del programa formativo
4.1. Consecución de los resultados de aprendizaje previstos
Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados con la adquisición de competencias han sido analizados, satisfacen los objetivos del programa formativo, son coherentes con el perfil de egreso contemplado en la memoria verificada y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.
Las actividades formativas y su metodología de enseñanza-aprendizaje son adecuadas para la adquisición de las competencias previstas.
Los sistemas de evaluación aplicados se corresponden con los comprometidos, se ajustan a los objetivos del programa formativo y permiten una valoración adecuada de los resultados de aprendizaje.
4.2. Evolución de los indicadores del título
La evolución de los indicadores de nuevo ingreso y las tasas de rendimiento, de abandono, de graduación y de eficiencia del título son coherentes con la memoria verificada.
Los indicadores reflejan resultados congruentes con la gestión y los recursos puestos a disposición del título, y adecuados al ámbito temático y a las demandas sociales de su entorno.

4.3. Inserción laboral
Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son coherentes con el contexto socioeconómico y profesional del título.
4.4. Satisfacción de los agentes implicados
La satisfacción de los estudiantes, de los egresados, del profesorado y, en su caso, el personal de apoyo a la docencia, así como de otros grupos de interés, ha sido analizada , se demuestra adecuada y, en su caso, se adoptan medidas para su mejora .
4.5. Proyección exterior del título
Los estudiantes participan en programas de movilidad desplazándose a otras universidades nacionales o internacionales, y el título recibe estudiantes procedentes de otras universidades, en coherencia con las previsiones de la memoria verificada y las características del título.
El profesorado y, en su caso, el personal de apoyo a la docencia, participa en programas de movilidad , desplazándose a impartir docencia a otras universidades nacionales e internacionales y profesores procedentes de otras universidades imparten docencia en el título.
El título mantiene convenios de colaboración con instituciones nacionales e internacionales.

Junto al análisis de los aspectos anteriormente mencionados, se realiza una valoración del cumplimiento del último plan de mejora elaborado y se diseña un nuevo plan que permita ahondar en las fortalezas del título y disminuir sus debilidades.

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 Máster junto al responsable de Calidad y que, tras la aprobación por el Vicerrectorado responsable de la ordenación académica, 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 título 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 posibles tipologías de estudiantes, considerando así, en su caso, 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%.

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.
 - Titulaciones 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** (en caso de que estén previstas):
 - Estudiantes de la titulación que han realizado prácticas externas curriculares o extracurriculares.
 - 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).
 - Participación en actividades académicas internacionales incluidas en el plan de formación del título.

- 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.
 - Información resultante de la información sobre la satisfacción de los empleadores.

OBTENCIÓN, ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN y MEJORA

El Equipo de Dirección del Máster, 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.

El Equipo de Dirección del Máster, tras la aprobación del informe, lo transmitirá al Vicerrectorado responsable de ordenación académica, quien informa al Comité Rectoral que 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 Máster garantizará la ejecución de las acciones de mejora adoptadas.

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

ENCUESTAS A ESTUDIANTES

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 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 al Equipo de Dirección del Máster y al responsable del área, quien, a su vez, hace entrega de los resultados al propio profesor y le expone su valoración y las eventuales medidas a adoptar en función de los resultados obtenidos.

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO

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

La Universidad ha diseñado un modelo de 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.

El proceso de evaluación de los profesores internos del IE se realiza cada año y comprende la revisión de sus áreas de docencia, investigación y servicio. En relación a la docencia, se recoge la información proveniente de las encuestas de los estudiantes durante el año y se realiza una media ponderada en función de las asignaturas que haya impartido. Esta información es enviada al profesor anualmente.

En cuanto a la investigación, el profesor debe reportar la actividad investigadora realizada anualmente. Cada posible resultado tiene una valoración definida por el comité de investigación y conocida por los profesores.

Los resultados de docencia e investigación son agrupados por áreas académicas, con fines informativos y comparativos y para la revisión de los responsables de claustro. Posteriormente, se programan reuniones con los profesores para comentar los aspectos cuantitativos y cualitativos de sus resultados. Estas reuniones son dirigidas por el Vicerrectorado de Claustro, a quien acompaña el responsable del área académica del profesor. El proceso concluye con el envío de una carta a cada profesor con el resumen de su valoración y de su acuerdo de docencia, investigación y servicio del siguiente año.

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 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, en el caso de que el programa las contemple, 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 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:

- 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 del Departamento de Carreras 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.
- En función de la nacionalidad del alumno será necesaria la obtención de un visado para estancias en prácticas. Es responsabilidad del alumno gestionar y obtener su visado de prácticas, pero puede acudir al departamento para orientación general y apoyo.
- No podrán ser consideradas como prácticas externas 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 externa deberá fijar los objetivos educativos y las actividades a desarrollar. Los objetivos se establecerán considerando las competencias que debe adquirir el estudiante. Asimismo, los contenidos de la práctica se definirán de forma que favorezcan en la mayor medida posible la relación entre las competencias a adquirir y los estudios cursados.

Dentro del Equipo de Dirección de cada máster, podrá designarse 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

Las prácticas externas podrán ser realizadas por los estudiantes de aquellos programas que prevean esta actividad en sus respectivos planes de estudio, bien como asignatura obligatoria o bien como optativa. El estudiante es el responsable de la realización del Proyecto Formativo de las prácticas en las condiciones que determine la Universidad. 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) Describir concreta y detalladamente las tareas, trabajos desarrollados y departamentos de la entidad donde ha realizado las prácticas
- b) 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) Valorar las tareas desarrolladas y los conocimientos y competencias adquiridos, en relación con los estudios universitarios
- d) Describir los problemas planteados y el procedimiento seguido para su resolución
- e) Evaluación de las prácticas
- f) Sugerencias de mejora.

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

SEGUIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

Las Direcciones de Máster, 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, el Departamento de Carreras de la Universidad 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 Máster, 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 Departamento de Movilidad Internacional y con los advisors de los estudiantes.

Las principales funciones del Coordinador de Movilidad serán las siguientes¹:

- Guiar al estudiante en la selección de la actividad a realizar en la institución de destino según sus intereses académicos.
- Planificar los estudios a realizar en la institución de acogida, que quedará reflejada en un Acuerdo de Aprendizaje (Learning Agreement), 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 de acogida 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.

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/>

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

¹ Estas funciones corresponderán al Director del Máster en el caso de que no se haya nombrado Coordinador de movilidad del título.

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 aquélla 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.

La información obtenida será analizada por las direcciones de los Másteres, 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 Máster se elaborará 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 la movilidad internacional 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. 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 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 títulos. 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 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 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 período limitado de respuesta. Trascurrido este período sin respuesta, se volverá a contactar a los destinatarios por medio de teléfono o correo postal, utilizando los últimos datos disponibles en la Secretaría General y en la Oficina de Antiguos Alumnos de la Universidad.

Una vez realizadas las encuestas de la promoción estudiada, el Departamento de Carreras procederá a la clasificación de los cuestionarios, al tratamiento de los datos a través de un programa estadístico y al análisis de los mismos.

Sobre la base de esta información, el Departamento de Carreras 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 los responsables de los títulos para su inclusión en el proceso 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 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, se realizan reuniones periódicas de las Direcciones de las titulaciones con los representantes de 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 MÁSTER

La Universidad ha generalizado la realización de encuestas de valoración de la satisfacción con la titulación cursada, lo cual permite analizar 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 Dirección de Calidad y Acreditación 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, 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 del Equipo de Dirección del Título 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, 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 los equipos de dirección de los títulos 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 de 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 período correspondiente en el que imparta docencia en la titulación.

La información y las opiniones recogidas en este cuestionario son tratadas confidencialmente. Al finalizar cada uno de los periodos que forman el programa, el departamento de Calidad y Acreditación enviará al Equipo de Dirección del programa la encuesta correspondiente para conocer el grado de satisfacción del personal docente con el título.

El Equipo de Dirección del programa se encargará de hacer llegar la encuesta a los profesores que hayan impartido clase durante el periodo en cuestión, indicando la fecha límite para cumplimentar la encuesta y destacando la relevancia que este tipo de acciones tiene para una rápida detección de posibles problemas e implementación de las consecuentes mejoras.

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 a los títulos, 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, 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.

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 al Equipo de Dirección del Máster en el que 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,

- Reuniones con el Equipo de Dirección del Máster 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

- Sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios con los que interactúan (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 el Equipo de Dirección del Máster y 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.

También pueden presentar sugerencias y reclamaciones sobre los diversos servicios generales de la Universidad con los que interactúan (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, como un buzón general a través de la página web², 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 un servicio, El Defensor Universitario 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 aquellas 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.

² <https://www.ie.edu/es/universidad/normativa-calidad/calidad/>

El Defensor Universitario 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

Periódicamente, el Defensor Universitario hace un seguimiento de la situación de las acciones relacionadas con sus titulaciones, así como otros servicios que afecten en las mismas. Los resultados de este análisis son presentados al Equipo de Dirección del Máster o Másteres afectados.

Posteriormente a 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 Dirección de Calidad y Acreditación 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.

El Vicerrectorado responsable de la ordenación académica 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.

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 el diseño del título durante dos 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 Y EXTINCIÓN DE PROGRAMAS FORMATIVOS

El proceso previsto para la suspensión y extinción 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 el Comité Rectoral, 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 el Comité Rectoral y aprobada por el Consejo Directivo.

Durante ese período, el Comité, a través del Vicerrectorado responsable de la ordenación académica, 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, el Vicerrectorado responsable de la ordenación académica elevará la propuesta de suspensión temporal o extinción definitiva del título al Comité Rectoral quien, previa consulta a la Dirección del Máster, 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, el Vicerrectorado responsable de la ordenación académica propondrá la sustitución del título por uno nuevo y el inicio de un nuevo proceso de verificación con la consiguiente extinción del título vigente al Equipo de Dirección del Máster 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 iniciar el proceso para 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. En el caso de que la decisión sea la suspensión temporal del título no se ofrecerán plazas de nuevo ingreso en el Máster afectado en el siguiente curso, pudiéndose volver a ofrecer plazas de nuevo ingreso en los posteriores cursos académicos, previa decisión del Comité Directivo.
 7. En el caso de que la decisión sea la extinción del título, 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.
 - Atribuir al Vicerrectorado responsable de la ordenación académica el seguimiento de las acciones docentes de los estudiantes matriculados en el título extinguido.
 - Comunicar a las autoridades competentes la extinción definitiva del título una vez que no hay estudiantes matriculados en el título objeto de extinción.
 8. Sobre esta base, el Equipo de Dirección del Máster 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 decidirse la suspensión o 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.

El Vicerrectorado responsable de la ordenación académica velará especialmente por el cumplimiento de los objetivos de calidad de obligado cumplimiento y propondrá las medidas de mejora que sean necesarias.

9.6.3. GARANTÍAS DE LOS ESTUDIANTES MATRICULADOS EN EL TÍTULO

En el caso de suspensión o extinción 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 decisión de 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 suspensión o el inicio de la extinción del plan de estudios se llevará a cabo en el 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 la memoria de verificación del nuevo título.

- La Universidad garantizará en cada caso y atendiendo a la naturaleza del título, 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 suspendidos o en proceso de extinción.

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 de comunicación interna 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 documento, 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 respecto al título 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 30 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.

INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN

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

1. Instrumentos de información general sobre la Universidad, sus actividades y las titulaciones que se imparten:
 - La Memoria de Actividades anual del Rector sobre el desarrollo institucional de la Universidad, incorporando datos agregados y resúmenes de los informes realizados sobre los principales procedimientos de gestión y calidad en las titulaciones.
 - La 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 Universidad³.
- Dichos procedimientos culminan con la difusión a la comunidad universitaria, principalmente a través de la página web, de información sobre los resultados de los procesos de calidad⁴.

³ <https://www.ie.edu/es/universidad/recursos/recursos-academicos/normativa-y-calidad/>

⁴ <https://www.ie.edu/es/universidad/normativa-calidad/calidad/>