	<b>Directriz 3. Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>			MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	Responsable archivo: Unidad de Calidad	09-Dic-2024	Estado proceso: Implementado	Pág.1 de 46

### Directriz 3. Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje

Esta directriz recoge los procesos establecidos para garantizar el desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje:

- D3/01 Proceso de admisión y matrícula
- D3/02 Orientación al estudiantado
- D3/03 Desarrollo de las enseñanzas
- D3/04 Movilidad de los/as estudiantes
- D3/05 Prácticas Externas
- D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiantado
- D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos


En el marco de actuaciones del Plan estratégico, IQS ha revisado su organización para seguir potenciado las actividades de orientación al estudiantado:

Por una parte, **Campus Life** engloba el Servicio de Carreras profesionales (**IQS Careers**), la Biblioteca, la Oficina de Atención al/la estudiante para la gestión de las actividades académicas y el servicio de Student Life para la gestión de las actividades no académicas.

Por otra parte, para potenciar la **Internacionalización** se han creado las figuras de **Vicedecanos/as de RRII** que colaboran con el Decano correspondiente en la definición de las estrategias y acuerdos marco de internacionalización de IQS-SE y de IQS-SM. La Oficina de Relaciones Internacionales (**ORI**) realiza las gestiones de cada acción de movilidad.

#### Historial del documento


ÚLTIMAS REVISIONES	FECHA	MOTIVOS DEL CAMBIO
D3 v1	Febrero 2010	Versión inicial. Alcance: IQS SE.
D3 v2	Enero 2012	Ampliar alcance a IQS (IQS-SE y SM).
D3 v3	Noviembre 2018	Actualización de todas las directrices para su adaptación a la nueva versión de los procesos transversales (MSGIQ-URL).
D3 v4	Noviembre 2019	Actualización tras visita Certificación MSGIQ

	<b>Directriz 3. Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>			MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	Responsable archivo: Unidad de Calidad	09-Dic-2024	Estado proceso: Implementado	Pág.2 de 46

ÚLTIMAS REVISIONES	FECHA	MOTIVOS DEL CAMBIO
D3 v5	Desembre 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluir en el ámbito de aplicación del MSGIQ los títulos propios IQS-URL</li> <li>- El Reglamento de IQS (2020)</li> <li>- Los procesos transversales URL de 2024 (MSGIQ-URL)</li> <li>- Incorporación del proceso de acreditación institucional y de la condición de Centro acreditado institucionalmente desde 2020</li> <li>- Incorporación de los requerimientos del RD 822/2021</li> <li>- Actualización de la denominación de los servicios de acuerdo con la nueva organización, incluyendo las figuras de Vicedecano/a de ordenación académica y de Vicedecano/a de Relaciones Internacionales, Campus Life Manager, la Oficina de Atención al/la Estudiante (OAE), la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) y Agente de Entorno Seguro</li> </ul>

Todos los procesos incluidos en la directriz (D3/01 a D3/08) se desarrollan con el índice siguiente:

- 1 Delimitación del proceso
- 2 Grupo de interés a quien va dirigido
- 3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados
- 4 Descripción del proceso
- 5 Seguimiento, medición y mejora del proceso
- 6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas
- 7 Documentación del proceso
- 8 Flujograma

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/01 Proceso de admisión y matrícula</b>	Pág.3 de 46

### D3/01 Proceso de admisión y matrícula

#### 1. Delimitación del proceso


El objeto de este proceso es describir la sistemática establecida para regular la admisión y matrícula de los/as estudiantes de Grado (G), Máster Universitario (MU), Programa de Doctorado (PD) y Máster de Formación Permanente (MFP) IQS-URL.

#### 2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Director/a General
- Secretario/a General
- Decano/a
- Director/a de Comunicación y Marketing Corporativo
- Coordinador/a de título
- Comisión de Admisiones (Grados y Másteres)
- Estudiantado
- Administraciones

#### 3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Secretario/a General	<b>Propietario/a del proceso</b> Gestión del acceso, admisión y matrícula (G-MU-PD). Información a los/as candidatos/as sobre condiciones de acceso y características de cada titulación (G-MU-PD). Participación Comisión Admisiones (G-MU-PD). Entrega documentación ingreso (G-MU-PD). Archivo registros (G-MU-PD).
Responsable de la Oficina de Atención al/la Estudiante	Soporte a Secretaría General en el proceso de acceso, admisión y matrícula.
Director/a de Executive Education	Gestión del proceso de acceso, admisión y matrícula (MFP). Información a los/as candidatos/as sobre condiciones de acceso y características de cada titulación (MFP). Participación Comisión Admisiones (MFP). Entrega documentación ingreso (MFP). Archivo registros (MFP).
Decano/a	Participación en la Comisión Admisión Máster (MU).
Director/a de Comunicación y Marketing Corporativo	Información a los/as candidatos/as sobre condiciones de acceso y características de cada titulación (G-MU-PD). Participación Comisión Admisión Grado (G). Elaboración de la Memoria Anual

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/01 Proceso de admisión y matrícula</b>	Pág.4 de 46

#### 4. Descripción del Proceso

El proceso de admisión y matrícula incluye todas las actividades que se realizan para llevar a cabo con la máxima eficacia y garantía de éxito la incorporación de estudiantes a la universidad y a una titulación determinada. El/La Secretario/a General es el/la máximo/a responsable de la gestión del proceso. En el caso de los títulos de Máster de Formación permanente IQS-URL (MFP) cuenta con la colaboración del/de la directora/a de Executive Education.

##### - Información a los/as candidatos/as sobre condiciones de acceso y características de cada titulación

El/La Director/a de Comunicación y el/la Secretario/a General son los/as principales responsables de informar a los/as candidatos/as de Grado (G), Máster Universitario (MU), Programa de Doctorado (PD) y Máster de Formación permanente IQS-URL (MFP) sobre el perfil de ingreso, condiciones de acceso y características de cada titulación y el calendario establecido, utilizando para ello la página web y la intranet. Durante este proceso se ofrece a los/as candidatos/as la posibilidad de asistir a alguna de las sesiones informativas y mantener una entrevista con el/la coordinador/a. Además:

- La Oficina de Atención al/la Estudiante da soporte directo a los/as candidatos/as de Grado (G), Máster Universitario (MU), Programa de Doctorado (PD).
- La Secretaría de Executive Education da soporte directo a los/as candidatos/as de Máster de Formación permanente IQS-URL(MFP).


##### - Inscripción y pruebas de acceso

Los/as candidatos/as interesados/as en cursar algún estudio en IQS, deben inscribirse vía online en la plataforma de gestión académica (SIGMA) para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en términos de protección de datos personales.

Para ser admitido/a como estudiante se requiere:

- a) Haber solicitado la admisión en la forma y plazo establecidos.
- b) Cumplir las condiciones que la vigente legislación exige para poder acceder a los estudios universitarios, acreditadas documentalmente.
- c) Respetar el ideario del Centro, de la Universidad Ramon Llull y las reglamentaciones que le sean de aplicación.

Las pruebas de acceso de Grado se realizan con la intervención de un equipo de personas de IQS, especialmente de la Secretaría General, y de un gabinete psicológico, en el caso del test de admisión a Grados.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/01 Proceso de admisión y matrícula</b>	Pág.5 de 46

- Admisión y matrícula

La Comisión de Admisión de Grado (CAG) lleva a cabo el proceso de admisión y evalúa la adecuación de cada candidato/a. La CAG está formada por el/la Director/a General, el/la Secretario/a General y el/la Director/a de Comunicación y Marketing Corporativo.

La Comisión Asesora de Máster Universitario (CAMU) lleva a cabo el proceso de admisión y evalúa la adecuación de cada candidato. En el caso de Máster, establece los completos formativos necesarios cuando proceda. La CAMU está formada por el/la Decano/a, el/la Secretario/a General y el/la Coordinador/a del Máster.

La Comisión de Admisión del Programa de Doctorado (CAPD) lleva a cabo el proceso de admisión y evalúa la adecuación de cada candidato/a. La CAPD está formada por el/la Decano/a, el/la Secretario/a General y el/la Coordinador/a del Programa de Doctorado.

La Comisión de Admisión de Máster de Formación permanente IQS-URL (CAMFP) lleva a cabo el proceso de admisión y evalúa la adecuación de cada candidato/a. La CAMFP está formada por el/la Director/a de Executive Education y el/la Coordinador/a del Máster.


En todos los casos, la evaluación sobre la adecuación del/de la candidato/a se lleva a cabo siguiendo los criterios de acceso y admisión del estudiantado detallados en la memoria de la titulación correspondiente (D2\_01\_DOC4).

Los/as candidatos/as que superan el proceso de admisión podrán proceder a la matriculación:

- La Secretaría General da soporte directo a los/as candidatos/as de Grado (G), Máster Universitario (MU), Programa de Doctorado (PD).
- La Secretaría de Executive Education da soporte directo a los/as candidato/as de Máster de Formación permanente IQS-URL(MFP).

En resumen, los procedimientos de acceso, admisión y matriculación específicos para cada titulación constan de las siguientes actividades:

1. Implementar los sistemas de información para la matriculación.
2. Gestionar la solicitud del/de la candidata/a y su preinscripción online (documentación de acceso).
3. Prueba de admisión de Grados.
4. Comunicar al/la candidata/a la decisión de la Comisión de Admisión.
5. Informar y gestionar la reserva de plaza (pre-matrícula).
6. Realizar la matrícula a través del sistema de gestión académica (SIGMA) que también establece las condiciones económicas.
7. Entregar a los/as estudiantes el material que corresponda.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/01 Proceso de admisión y matrícula</b>	Pág.6 de 46

El/La Secretario/a General es el/la responsable último/a de los procedimientos de acceso, admisión y matriculación específicos para cada titulación. La Secretaría General mantiene los registros de las actividades relacionadas.

## 5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos se documenta en el proceso D6 (MSGIQ-D6/01). Los/as coordinadores/as de título mantienen el seguimiento del proceso de Admisión y Matrícula y el análisis y evaluación de resultados se documenta en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

Los indicadores establecidos para el control del proceso de admisión y matrícula son entre otros:

- Número de plazas ofrecidas de nuevo ingreso (G/MU/PD/MFP)
- Ratio demanda de plazas/oferta (global y en primera opción) (G/MU/PD)
- Nº estudiantes matriculados/as de nuevo ingreso y nº total de estudiantes (G/MU/PD/MFP)

*NOTA: Grado (G), Máster Universitario (MU), Programa de Doctorado (PD) y Máster de Formación Permanente (MFP) IQS-URL.*


La revisión y mejora del proceso es realizada anualmente por el Consejo Académico y de Calidad en colaboración con los/as Coordinadores/as de Título (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ, ver MSGIQ-IQS-D0/01).

## 6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

La web IQS y la intranet constituyen la principal vía de acceso a la información relacionada con el proceso (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

El/La Secretario/a General y el/la Directora de Comunicación y Márquetin Corporativo elaboran los informes sobre los resultados del proceso de admisión que se presentan en los diferentes órganos de gobierno (Consejo de Dirección, Junta Académica y Consejo Académico y de Calidad).

El Departamento de Comunicación y Márquetin Corporativo incluye la información relevante sobre el proceso de admisión en la memoria anual de IQS.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/01 Proceso de admisión y matrícula</b>	Pág.7 de 46

## 7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Memoria de la titulación (D2\_01\_DOC4)
- Normativas de IQS
- Expedientes de los/as candidatos/as matriculados/as (Vía acceso, Nota EBAU/PAU)

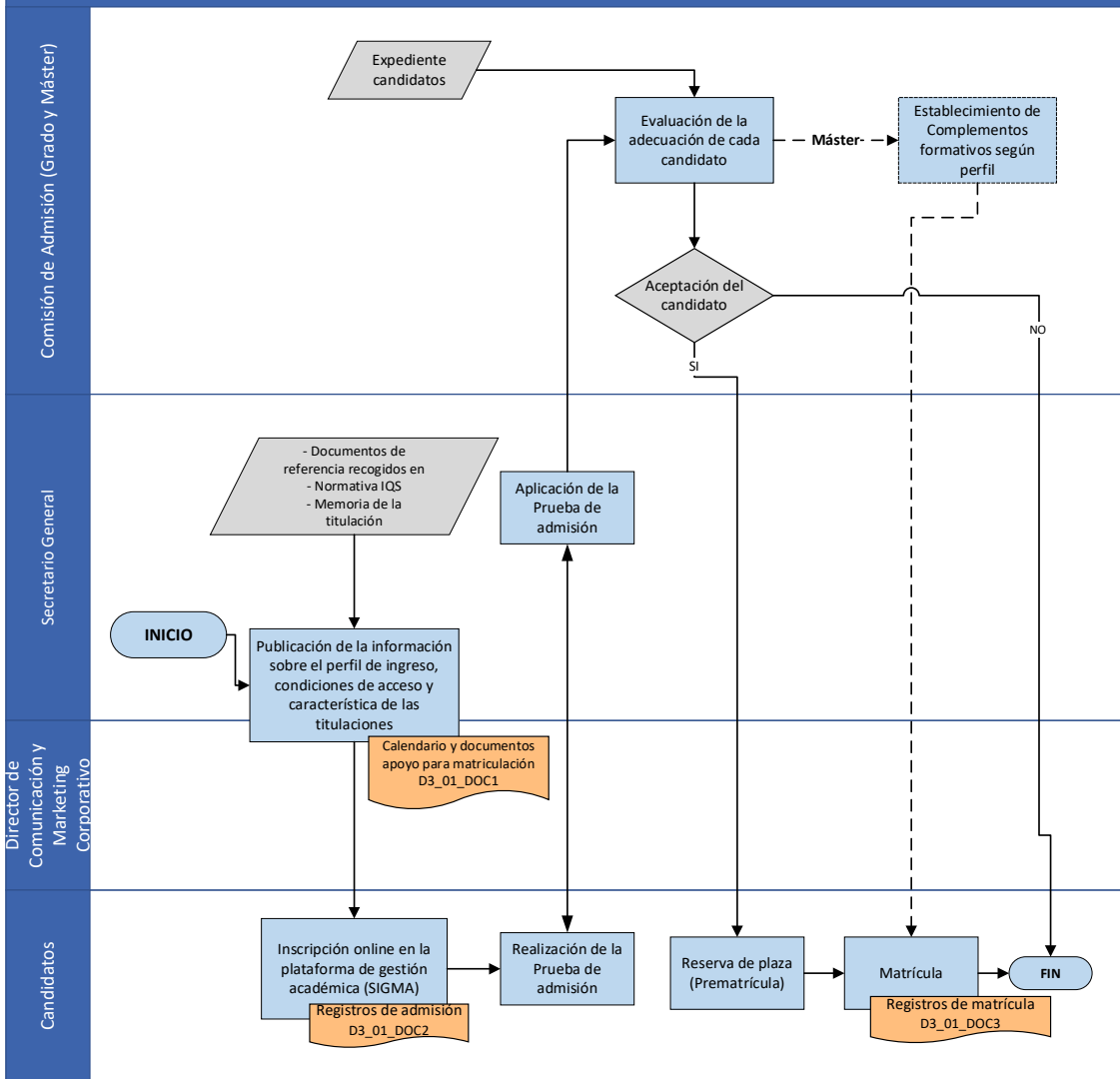
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- D3\_01\_DOC1: Calendario de admisión y matrícula y documentos de apoyo para la admisión
- D3\_01\_DOC2: Registros de admisión (CAG, CAMU, CAPD, CAMFP)
- D3\_01\_DOC3: Registros de matrícula


## 8. Flujograma

(Ver página siguiente)

D3/01 Proceso de admisión y matrícula





	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/02 Orientación al estudiantado</b>	Pág.9 de 46

## D3/02 Orientación al/la estudiante

### 1. Delimitación del proceso


El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la orientación a los/as estudiantes.

### 2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Decano/a
- Vicedecano/a de Ordenación Académica
- Director/a General
- Consejo de Dirección
- Comisión Permanente Junta Académica
- Secretario/a General
- Responsable IQS Careers (Servicio Carreras Profesionales)
- Responsable de la Oficina de Atención al/la Estudiante (OAE)
- Responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)
- Coordinadores/as de título y de curso
- Tutor/a personal
- Profesorado/a
- Estudiantes
- Empleadores/as
- Egresados/as
- Administraciones

### 3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Decano/a	<b>Propietario/a del proceso</b> Definición acciones de acogida y orientación al/la estudiante. Velar por el buen funcionamiento de los procesos de acogida y orientación de lo/as estudiantes de nuevo ingreso. Bienvenida estudiantes de nuevo ingreso. Asignación tutores/as personales. Asignación destinos intercambios. Información estado proceso en CPJA
Director/a General	Definición política de acogida y orientación al/la estudiante. Bienvenida estudiantes de nuevo ingreso. Seguimiento Informes de la ORI
Consejo de Dirección	Aprobar acciones de acogida y orientación al/la estudiante. Seguimiento proceso de orientación al/la estudiante.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/02 Orientación al estudiantado</b>	Pág.10 de 46


Secretario/a General	Velar por el buen funcionamiento de los procesos de acogida y orientación de los/as estudiantes de nuevo ingreso. Gestión SIGMA: módulo <i>Plan de Acción Tutorial (PAT)</i> para seguimiento proceso.
Director/a de Executive Education	Velar por el buen funcionamiento de los procesos de acogida y orientación de los/as estudiantes de nuevo ingreso (MFP).
Campus Life Manager	Informar a Consejo de Dirección de los resultados de las actividades de IQS Careers la OAE y Student Life.
Responsable de la Oficina de Atención al/la Estudiante (OAE)	Soporte al estudiantado en la gestión de las actividades académicas
Responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	Acogida/orientación estudiantes extranjeros. Asesoramiento a estudiantes en movilidad. Gestión de la movilidad. Elaboración Informe anual de RRII/movilidad
Vicedecano/a de Ordenación Acadèmica	Realización de las actividades delegadas por el/la Decano/a
Coordinador/a de titulación	Acogida estudiantes de nuevo ingreso. Seguimiento y atención estudiantes. Seguimiento cumplimiento plazos y requisitos TFG/TFM. Seguimiento proceso en reuniones coordinación
Tutor/a - Coordinador/a de Curso	Coordinación actividades de evaluación Seguimiento y atención estudiantes.
Tutor/a personal	Atención personal al/la estudiante.
Profesor/a-Tutor/a TFG, TFM y Tesis	Orientación específica desarrollo TFG, TFM y Tesis doctoral
Tutor/a prácticas (IQS y Empresa)	Seguimiento y evaluación prácticas.
Responsable IQS Careers	Asesoramiento y Gestión prácticas en empresas/Prácticum. Gestión primer empleo.
Vicerrector/a de RRII y Estudiantes URL	Coordinación <i>Observatorio Igualdad Oportunidades</i> .

#### 4. Descripción del Proceso

El/La Directora/a General, de mutuo acuerdo con el/la Decano/a, establece las acciones de orientación al estudiantado, de acuerdo con las políticas y la tradición pedagógica de IQS. Las acciones de acogida y orientación, aprobadas por el Consejo de Dirección, son las siguientes:

- **Acogida y orientación de los/as estudiantes de nuevo ingreso:**

El/La Decano/a, el/la Secretario/a General y el/la Director/a de Executive Education velan por el buen funcionamiento de los procesos de acogida y orientación de los/as estudiantes de nuevo ingreso de Grado, Máster Universitario, Programa de Doctorado o Máster de Formación Permanente.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/02 Orientación al estudiantado</b>	Pág.11 de 46

Los/as estudiantes de nuevo ingreso cuentan con el apoyo y asistencia del Tutor/a-Coordinador/a de primer curso o del/de la Coordinador/a de la titulación (Coordinadores/as de Grados, Máster Universitario, Programa de Doctorado o Máster de Formación Permanente), que están disponibles para entrevistarse con ellos/as y facilitarles la información y soporte que requieran.

La Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) realiza actividades específicas de acogida y orientación para estudiantes extranjeros/as, que les orienta en la elección de materias, les facilita información sobre alojamiento, auxiliándoles en su búsqueda, y les proporciona información relevante sobre la cultura local y otros trámites administrativos.

En los casos en los que por algún tipo de discapacidad los/as estudiantes precisasen de necesidades educativas específicas, el centro está preparado para ofrecer el soporte y apoyo necesarios.


La Universidad Ramon Llull dispone del *Observatorio para la Igualdad de Oportunidades* encargado de impulsar y coordinar acciones para conseguir que el conjunto de la comunidad universitaria (alumnado, PTGAS y PDI) pueda desarrollar su actividad en igualdad de oportunidades. Este observatorio actúa a través de la *Comisión de Igualdad de Género* y la *Comisión de Atención a la Diversidad*.

**- Actividades de apoyo y orientación al/la estudiante incluyendo la orientación profesional**

Una vez aceptada la incorporación al centro de los/as estudiantes, se les entrega una carpeta que contiene información de interés como la Misión de IQS, los horarios de clase, calendario académico, avisos y normativas que afectan a su permanencia en el centro (Grados, Máster Universitario, Programa de Doctorado y Máster de Formación Permanente).

También se les proporciona una cuenta de correo IQS (usuario y contraseña) que permitirá el acceso a los recursos on-line que se usan como soporte a la formación presencial (Plataforma Moodle) y a la intranet de IQS en la que se encuentra disponible toda la información anteriormente citada, además de otros documentos orientativos para su vida en la universidad, y que les facilita el acceso al sistema de gestión académica SIGMA, que permite que el/la alumno/a consulte la evolución de su expediente académico y realice de forma virtual gestiones académicas.

Una vez los/as estudiantes han sido matriculados/as y previo al inicio del curso se les convoca a una reunión en la que están presentes el/la Director/a General, el/la Decano/a que corresponda, el/la Coordinador/a del título y el/la Tutor/a-Coordinador/a de primer curso (en el caso de los Grados). En esta sesión se explica a los/as estudiantes las principales directrices de IQS School of Engineering o IQS School of Management, en particular la Misión, y se les ofrecen consejos prácticos para su integración en el centro (Grados y Máster Universitario).

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/02 Orientación al estudiantado</b>	Pág.12 de 46

Los/as estudiantes de IQS reciben asesoramiento y orientación y desarrollo profesional y académica durante sus estudios principalmente a través de Tutorías, Servicio IQS Careers, Oficina de Relaciones internacionales, Student Life.

La Oficina de Atención al/la Estudiante da soporte directo al estudiantado para facilitar la gestión de todas las actividades académicas y Student Life gestiona las actividades no académicas.

- Tutorías y otros servicios de atención personal:

o Tutorías personalizadas

El sistema establecido de tutorías personalizadas permite atender de un modo individual al alumnado tanto en lo que respecta a su orientación académica, profesional como personal.


El/La tutor/a es un/a profesor/a de IQS que ha sido designado/a por el/la Decano/a para la atención personal del/de la alumno/a durante toda la carrera con el fin de ayudarle a conseguir los objetivos educacionales, más allá de lo que corresponde a cada asignatura en concreto. El/La tutor/a se podrá ocupar de cualquier cuestión que el/la alumno/a pueda tener en relación a alguna dificultad particular, orientarle de cara a la realización de prácticas en empresas, etc. El/La tutor/a también podrá actuar como intermediario/a del/de la alumno/a frente a los Órganos de Gobierno del Centro, Autoridades Académicas y otros estamentos de IQS y de la Universitat Ramon Llull.

Debido a las características particulares de primer curso de Grado (transición a la universidad, integración en el centro, control del absentismo o abandono, etc.) las tutorías de este curso las realiza el/la coordinador/a de primer o la persona/as designadas a tal efecto.

El seguimiento de las actividades de tutoría se gestiona a través de la aplicación Plan de Acción Tutorial. Se trata de un módulo incorporado al Sistema de Gestión Académica SIGMA que permite recopilar la información generada en las tutorías individualizadas, con acceso restringido al/la tutor/a personal (D3\_02\_DOC2 y D3\_02\_DOC3).

Las tutorías correspondientes a los/as estudiantes de máster universitario y máster de formación permanente las asume, generalmente, el/la propio/a Coordinador/a del Título. En el caso de estudiantes que han cursado el Grado en IQS, se contempla la opción de mantener el/la mismo/a tutor/a durante el Máster.

o Orientación específica para la realización de TFG, TFM y Tesis Doctoral

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/02 Orientación al estudiantado</b>	Pág.13 de 46

La orientación relacionada con la realización de TFG, TFM (máster universitario y máster de formación permanente) y Tesis doctoral correspondientes a cada titulación se inicia con las sesiones de información que se ofrecen al alumnado para facilitarles la elección del posible trabajo a realizar.

Una vez el/la alumno/a está en disposición de iniciar el trabajo recibe asistencia y orientación específica para su realización por parte del/de la profesor/a-tutor/a responsable de la dirección del TFG, TFM o Tesis doctoral. El/ La director/a tutor/a del trabajo realiza una labor de asistencia y orientación mediante reuniones frecuentes con el/la alumno/a, transmitiéndole su experiencia.

El/La coordinador/a del título vela por el cumplimiento de los plazos y demás requisitos establecidos.

○ Atención individual al/la estudiante por parte del profesorado:

Dentro de las actividades formativas incluidas en todas las asignaturas (Grados y Másteres), cada profesor/a contempla un tiempo de dedicación a los/as estudiantes de forma individual o en pequeños grupos.

○ Coordinación de curso:

El/La coordinador/a de curso (Grado) y de título (Grado y Máster) gestiona las diferentes actividades que afectan al grupo clase y colabora en el seguimiento y la atención a los/as estudiantes.

○ Servicio de Acompañamiento Espiritual y Religioso (SAER)

IQS ofrece a todos los/as estudiantes la posibilidad de un acompañamiento espiritual y de atención religiosa para cuestiones vinculadas con la vocación personal o profesional y las preguntas de sentido. <https://campus.iqs.url.edu/es/sap>

○ Servicio de Atención Psicológica


IQS ofrece un **servicio de atención y asesoramiento psicológico** para problemáticas relacionadas con el seguimiento de los estudios, la salud mental o las relaciones personales y familiares. <https://campus.iqs.url.edu/es/node/505>

○ Student Life

IQS ofrece actividades orientadas a enriquecer la estancia en la universidad a través del equipo de *Student Life* <https://campus.iqs.url.edu/es/vida-campus>

- Prácticas en Empresa:

IQS Careers es el servicio encargado de la búsqueda y asesoramiento para la realización de las prácticas. La tradición pedagógica de IQS contempla la organización de prácticas en el mundo de la empresa por considerarlas un factor fundamental en el aprendizaje.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/02 Orientación al estudiantado</b>	Pág.14 de 46

Actualmente, todos los Grados de IQS y algunos de los Másteres incorporan en su plan de estudios prácticas obligatorias en empresa. Además, todos/as los/as estudiantes que lo desean pueden realizar prácticas extracurriculares.

Las prácticas en empresas conllevan la realización de actividades propias del perfil profesional, que se detallan en la oferta de prácticas, y son especialmente interesantes para el/la estudiante porque:

- Suponen su primer contacto con el mundo laboral.
- Orientan sobre intereses profesionales.
- Ofrecen la oportunidad real de poner en práctica las competencias adquiridas.
- Representan un proceso de selección para acceder a un puesto de trabajo.
- Confieren un carácter diferencial al *currículum vitae* de los/as estudiantes.

Durante el período de prácticas, además del seguimiento realizado desde IQS Careers, los estudiantes disponen de un tutor dentro de la empresa. Este tutor efectúa el seguimiento de las tareas establecidas en cada caso para alcanzar los objetivos educacionales.


- Bolsa de Trabajo y orientación profesional

IQS Careers gestiona la Bolsa de Trabajo que facilita y ofrece asesoramiento profesional a los/as estudiantes en su primera experiencia laboral una vez titulados/as. Además, organiza diferentes actividades dirigidas a la orientación profesional y la inserción laboral de los/as graduados/as, como los talleres para fomentar la Empleabilidad o el Foro de Empresas IQS.

Los talleres para fomentar la Empleabilidad, realizados a lo largo de los diferentes cursos de los estudios, pretenden facilitar herramientas para estructurar el CV, superar con éxito las entrevistas de selección o la participación en Focus Grup, disponer de un perfil atractivo en la Redes Sociales o realizar una estrategia efectiva de Networking, entre otras cuestiones.

En el Foro de Empresas participan empresas de distintos sectores. Durante la jornada se organizan Mesas Redondas sectoriales para dar a conocer los perfiles en los que las empresas están interesadas (talento, capacidades y competencias) y cómo efectúan los procesos de selección. Además, cada empresa participante dispone de un stand para explicar, de forma personalizada, a los/as candidatos/as interesados/as, las oportunidades profesionales que ofrece cada una de ellas. Los/as alumnos/as del último curso (Grado y Máster) asisten y participan en el foro entregando el CV a las empresas que les interesan. A partir de ese momento las empresas inician el proceso de selección.

IQS Careers (<https://www.iqs.edu/es/servicios/carreras-profesionales>) gestiona el CV de alumnos/as recién titulados/as para su incorporación en el mercado laboral. Los/as estudiantes que están finalizando sus estudios pueden, si lo desean, darse de alta en la Bolsa de Trabajo. En el momento de su incorporación, se les explican las condiciones del servicio y los/as estudiantes/graduados/as se comprometen a enviar un CV actualizado y a comunicar

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/02 Orientación al estudiantado</b>	Pág.15 de 46

la baja en el momento de la colocación. El Servicio de Carreras profesionales gestiona su CV para la inserción en el mercado laboral, en función de las preferencias descritas por cada estudiante.

Además, a través de la web de la URL, se puede acceder de forma agregada a los servicios de promoción profesional y bolsa de trabajo de todos los centros:

<https://www.url.edu/es/servicios/servicios-de-carreras-profesionales-y-bolsas-de-trabajo>.

- Asesoría para intercambios con universidades extranjeras:

Los/as estudiantes que lo desean pueden realizar intercambios en universidades extranjeras de reconocido prestigio con las que IQS tenga convenio de intercambio. Para fomentar la movilidad, la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) dispone de un sistema de apoyo y orientación al estudiantado y realiza presentaciones en las que se les indica las diversas posibilidades, en función de su plan de estudios.


Los/as estudiantes expresan las opciones elegidas por orden de prioridad. Éstas son estudiadas por el/la Decano/a, de común acuerdo con los/as Coordinadores/as de título, y el/la Responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI), que tratan de asignar un destino lo más acorde posible a las solicitudes del/de la alumno/a. Se pide un nivel mínimo de inglés B2 o equivalente (o el que establezca cada universidad de destino). Los conflictos de prioridad se resuelven en consideración al expediente del/de la alumno/a. A continuación, desde la ORI se contacta con los/as estudiantes para notificarles el destino otorgado e informar sobre todas las gestiones a realizar, así como de los plazos correspondientes. La ORI comunica a las universidades elegidas los/as alumnos/as asignados/as, solicita la admisión de los mismos y asesora a los/as estudiantes en el envío de solicitudes, obtención de visados, acceso a becas, etc. También canaliza la documentación que debe enviarse a las universidades de intercambio.

El/La Responsable de la ORI mantiene el listado actualizado de las universidades con las que IQS tiene acuerdos de intercambio. Esta información es pública a través de la Web IQS (<https://iqs.edu/es/iqs/campus-life/oficina-internacional/>).

## 5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos se documenta en el proceso D6.

El seguimiento del proceso de Orientación al/a la estudiante lo realiza anualmente el/la Decano/a. Este seguimiento queda registrado en *Informe del Decano (PAT-SIGMA)*.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/02 Orientación al estudiantado</b>	Pág.16 de 46

El seguimiento de las actividades de la ORI y de IQS Careers se detalla en los informes anuales elaborados por ambos servicios (D3\_04\_DOC4 y D3\_05\_DOC6, respectivamente).

Los/as coordinadores/as de título mantienen el seguimiento del proceso en las reuniones de coordinación con los/as profesores/as del programa y con los/as representantes del estudiantado.

El/La Vicedecano/a de Ordenación Acadèmica realiza las actividades de seguimiento delegadas por el/la Decano/a.

El indicador establecido para el control del proceso de Orientación al estudiantado es:

- Grado de cumplimiento de la acción tutorial planificada

Los/as Coordinadores/as de título y el Consejo Académico y de Calidad valoran el proceso en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

La revisión y mejora del proceso es realizada anualmente por el Consejo Académico y de Calidad (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ, ver MSGIQ-IQS-D0/01).

## **6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas**

IQS Careers reporta a Consejo de Dirección a través del/la Manager de Campus Life.

La Oficina de Relaciones Internacionales reporta al/a la Director/a General - Consejo de Dirección a través del/de la Director/a de RRII.

Los/as coordinadores/as de Titulación reportan al/a la Decano/a-Vicedecano/a (Grados, Máster Universitario y Programa de Doctorado) y al/a la Director/a de Executive Education (Máster de Formación Permanente).

El/La Decano/a informa en la Junta Académica de los resultados del proceso.

La web IQS y la intranet constituyen la principal vía de acceso a la información relacionada con los diferentes servicios (ver MSGIQ-IQS-D7).

## **7. Documentación del proceso**


La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Misión, Políticas y estrategias de IQS
- Memorias de las titulaciones
- Módulo Plan de Acción Tutelar (PAT) de Sigm@

La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- D3\_02\_DOC1: Carpeta de bienvenida



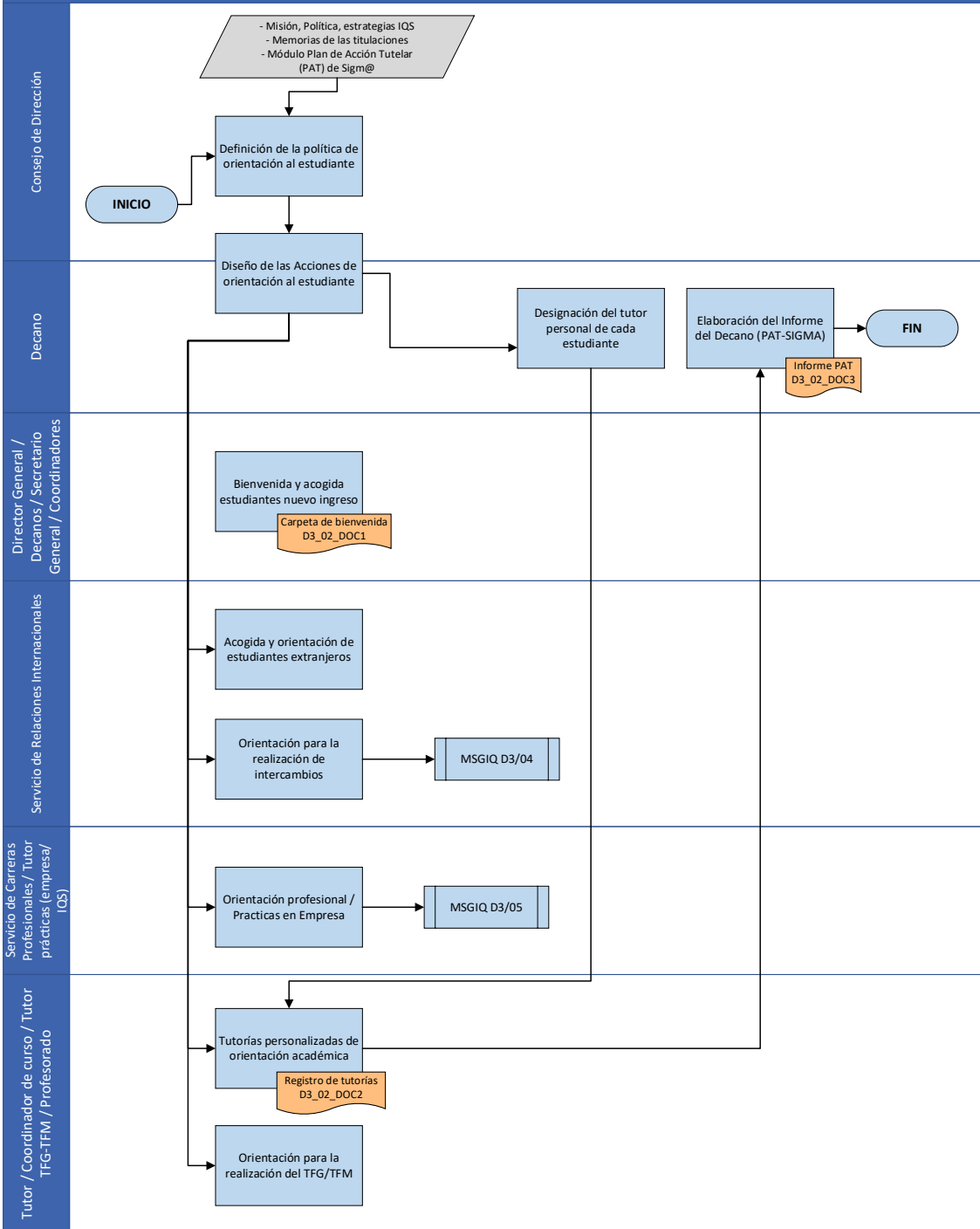
	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/02 Orientación al estudiantado</b>	Pág.17 de 46


- D3\_02\_DOC2: Registros de tutoría (Módulo Plan de Acción Tutelar de Sigm@)
- D3\_02\_DOC3: Informe Tutorías

## 8. Flujoograma

(Ver página siguiente)

D3/02 Orientación al estudiantado



	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/03 Desarrollo de las enseñanzas</b>	Pág.19 de 46

### D3/03 Desarrollo de las enseñanzas

#### 1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular el desarrollo de las enseñanzas.

#### 2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Decano/a
- Vicedecano/a de Ordenación Académica
- Secretario/a General
- Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo
- Coordinadores/as de titulación
- Profesorado
- Estudiantes
- Empleadores/as
- Egresados/as
- Administraciones

#### 3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados


Decano/a	<b>Propietario/a del proceso</b> Planificación actividades formativas
Secretario/a General	Calendario académico Gestión SIGMA: módulo <i>Gestión de la Oferta Formativa</i> (DOA). Cálculo de indicadores académicos.
Vicedecano/a de Ordenación Académica	Realización de las actividades delegadas por el/la Decano/a
Junta Académica	Aprobación de las actividades formativas
Coordinadores/as de titulación	Coordinación docente
Profesorado	Elaboración Guías docentes. Desarrollo de las enseñanzas y Evaluación.

#### 4. Descripción del Proceso

##### Planificación de las enseñanzas:

El/La Secretario/a General elabora el Calendario académico y lo presenta para su aprobación a la Junta Académica (D3\_03\_DOC1).

El/La Decano/a elabora la planificación general de las actividades formativas que realiza: Horarios, Asignación profesorado y Calendario de exámenes (D3\_03\_DOC2 y D3\_03\_DOC3).

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/03 Desarrollo de las enseñanzas</b>	Pág.20 de 46

En la elaboración de horarios y asignación de aulas en que se impartirán las diferentes titulaciones, se optimiza la utilización de los recursos minimizando la necesidad de que los/as estudiantes tengan que realizar cambios de aula.

### **Metodología de enseñanza-aprendizaje y actividades formativas**

La metodología docente está basada en la elección de unas actividades formativas que permitan trabajar los objetivos propios de cada materia y de esta manera conseguir el desarrollo de los resultados de aprendizaje correspondientes. Desde el diseño del plan de estudio, se realiza esta elección, que queda recogida en la memoria de verificación del título. Sin embargo, es el/la docente quien, en último término, logrará que el proceso de enseñanza aprendizaje se lleve a cabo con éxito, concretando la secuencia de actividades y el trabajo a realizar para que los/as alumnos/as obtengan el máximo provecho.

A continuación, se enumeran las posibles actividades formativas a realizar:

- Sesiones de exposición de conceptos.
- Sesiones de resolución de ejercicios, problemas y casos.
- Seminarios.
- Trabajo práctico / laboratorio.
- Elaboración y presentación de trabajos por parte del/de la estudiante
- Actividades de estudio personal por parte de los/las estudiantes.
- Actividades de evaluación.
- Prácticas externas


### **Evaluación del aprendizaje**

Los sistemas de evaluación establecidos permiten, además de la evaluación del grado de consecución de las competencias, favorecer el proceso de aprendizaje del/de la alumno/a.

A continuación, se detallan los posibles métodos de evaluación:

- Pruebas de Evaluación continuada
- Exámenes
- Actividades de seguimiento del aprendizaje
- Trabajos y presentaciones
- Trabajo experimental o de campo
- Proyectos
- Valoración de la empresa o institución
- Participación

El/La profesor/a de cada asignatura es el/la responsable de establecer el sistema de evaluación, documentándolo en el Plan de Asignatura/Guía docente correspondiente. Para ello, utiliza los métodos de evaluación que considera más adecuados, entre los incluidos en la memoria de verificación.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/03 Desarrollo de las enseñanzas</b>	Pág.21 de 46

El/La profesor/a establece una ponderación entre los métodos de evaluación utilizados para calcular la calificación final de cada alumno/a. Los/as profesores/as son los/as responsables de introducir los resultados de la evaluación en la aplicación informática SIGMA, firmar las actas correspondientes y archivar convenientemente las evidencias de las actividades de evaluación realizadas, conservándolas como mínimo un curso académico adicional.

Cabe destacar que los resultados obtenidos con los distintos métodos de evaluación, a lo largo de las diferentes asignaturas que componen un plan de estudios, permiten el cálculo de resultados globales por asignaturas, materias y módulos o por resultados de aprendizaje (RA).

La evaluación por resultados de aprendizaje tiene una doble finalidad: el seguimiento de los resultados correspondientes a un/a alumno/a para mejorar su proceso de aprendizaje y el seguimiento de los resultados de las asignaturas para mejorar el programa de estudios. La sistemática establecida, consta de las siguientes etapas:

- Definición del perfil de RAs
- Diseño de la matriz de RAs- asignaturas
- Planificación de las asignaturas/Guías Docentes
- Evaluación y seguimiento de RAs
- Análisis de los resultados obtenidos y mejora continua
- Comunicación de los resultados obtenidos

El/La profesor/a es el/la responsable de mantener actualizado el Plan de Asignatura/Guía docente con la información sobre competencias, contenidos, actividades formativas, sistemas de evaluación, evaluación de competencias, etc.


El módulo *Definición de la Oferta Formativa* (DOA) de SIGMA facilita el almacenaje de las Guías Docentes y su consulta por curso académico y titulación.

**Las Prácticas externas** (ver IQS-MSGIQ-D3/05-Prácticas Externas), **el Trabajo de Fin de Grado, el Trabajo de Fin de Máster** (máster universitario y máster de formación permanente) **y la Tesis Doctoral** tienen unos requerimientos específicos de planificación, seguimiento y evaluación específicos.

- **Trabajo de Fin de Grado (TFG)**

Las características académicas del TFG se establecen en la memoria de la titulación correspondiente. La guía docente del TFG es el documento de referencia donde se detallan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Número de ECTS,
- Competencias a adquirir
- Condiciones de acceso
- Condiciones para la defensa pública
- Periodo de realización
- Sistema de evaluación

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/03 Desarrollo de las enseñanzas</b>	Pág.22 de 46

El/La Decano/a es la persona responsable de mantener actualizada la intranet con la documentación de soporte para la realización del TFG que incluye los criterios de asignación de plazas/temas, las características del trabajo y de la defensa pública, las funciones del director/a-tutor/a del TFG y de las empresas colaboradoras (<https://campus.iqs.url.edu/es/trabajos-finales>).

- **Trabajo de Fin de Máster (TFM)**

Las características académicas del TFM se establecen en la memoria de la titulación correspondiente. La guía docente del TFM es el documento de referencia donde se detallan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Número de ECTS,
- Competencias a adquirir
- Condiciones de acceso
- Condiciones para la defensa pública
- Periodo de realización
- Sistema de evaluación

El/La Decano/a es el/la responsable de mantener actualizada la intranet con la documentación de soporte para la realización del TFM (<https://campus.iqs.url.edu/es/trabajos-finales>). Se incluye:


- 1) Definición del Trabajo Fin de Máster
- 2) Procedimiento administrativo
- 3) Duración del Trabajo Fin de Máster
- 4) Preparación de la memoria del Trabajo Fin de Máster
- 5) Designación del Tribunal
- 6) Exposición pública y defensa del Trabajo Fin de Máster
- 7) Evaluación y calificación del Trabajo Fin de Máster
- 8) Expediente académico

- **Tesis Doctoral**

Las características académicas de la Tesis Doctoral se establecen en la memoria de la titulación correspondiente.

La Comisión Académica del Programa de Doctorado (CAPD) se responsabiliza de establecer los procedimientos de control necesarios con el fin de garantizar la calidad de las tesis doctorales resultantes e incidir especialmente en la calidad de la formación del/de la estudiante de doctorado y su supervisión. La CAPD es la encargada de organizar, diseñar y coordinar el programa de doctorado. Las funciones principales de la CAPD en el marco de la supervisión y seguimiento de tesis doctorales son:

- Asignación de tutor o tutora.
- Nombramiento del director o directora de la tesis.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/03 Desarrollo de las enseñanzas</b>	Pág.23 de 46

- Autorización de cambios en la dirección de la tesis.
- Evaluación anual del plan de investigación y de las actividades formativas.
- Absorción y seguimiento de informes de valoración de la tesis.
- Mantenimiento de reuniones periódicas con el/la representante de los doctorandos del programa para valorar el funcionamiento normal del programa y proponer acciones de mejora.

## 5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos se documenta en el proceso D6/01. Los/as coordinadores/as de título mantienen el seguimiento de los resultados académicos e incluyen el análisis de los mismos en los ISTs, incluyendo la valoración de la evolución temporal de los indicadores. El/La Decano/a y la Unidad de Calidad, junto con los/as responsables de Servicios, elaboran los ISCs a partir de los ISTs correspondientes, incluyendo la comparativa de los resultados de las diferentes titulaciones. (Ver MSGIQ-D2/03).

El seguimiento del proceso se mantiene en las diferentes reuniones de coordinación:

- Decano/a - Coordinadores/as de título.
- Coordinador/a de título - Profesores/as


Los indicadores establecidos para el control del proceso de desarrollo de las enseñanzas son:

- Tasas académicas (rendimiento, abandono, graduación)

La revisión y mejora del proceso la realiza anualmente el Consejo Académico y de Calidad en colaboración con los/as Coordinadores/as de Título (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ, ver MSGIQ-IQS-D0/01).

## 6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

La página web de IQS constituye la principal vía de acceso de los planes de estudio y las guías docentes y la intranet proporciona, a la comunidad académica IQS, el acceso de toda la información relacionada (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/03 Desarrollo de las enseñanzas</b>	Pág.24 de 46

## 7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Normativas de IQS
- Memoria de la titulación

La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

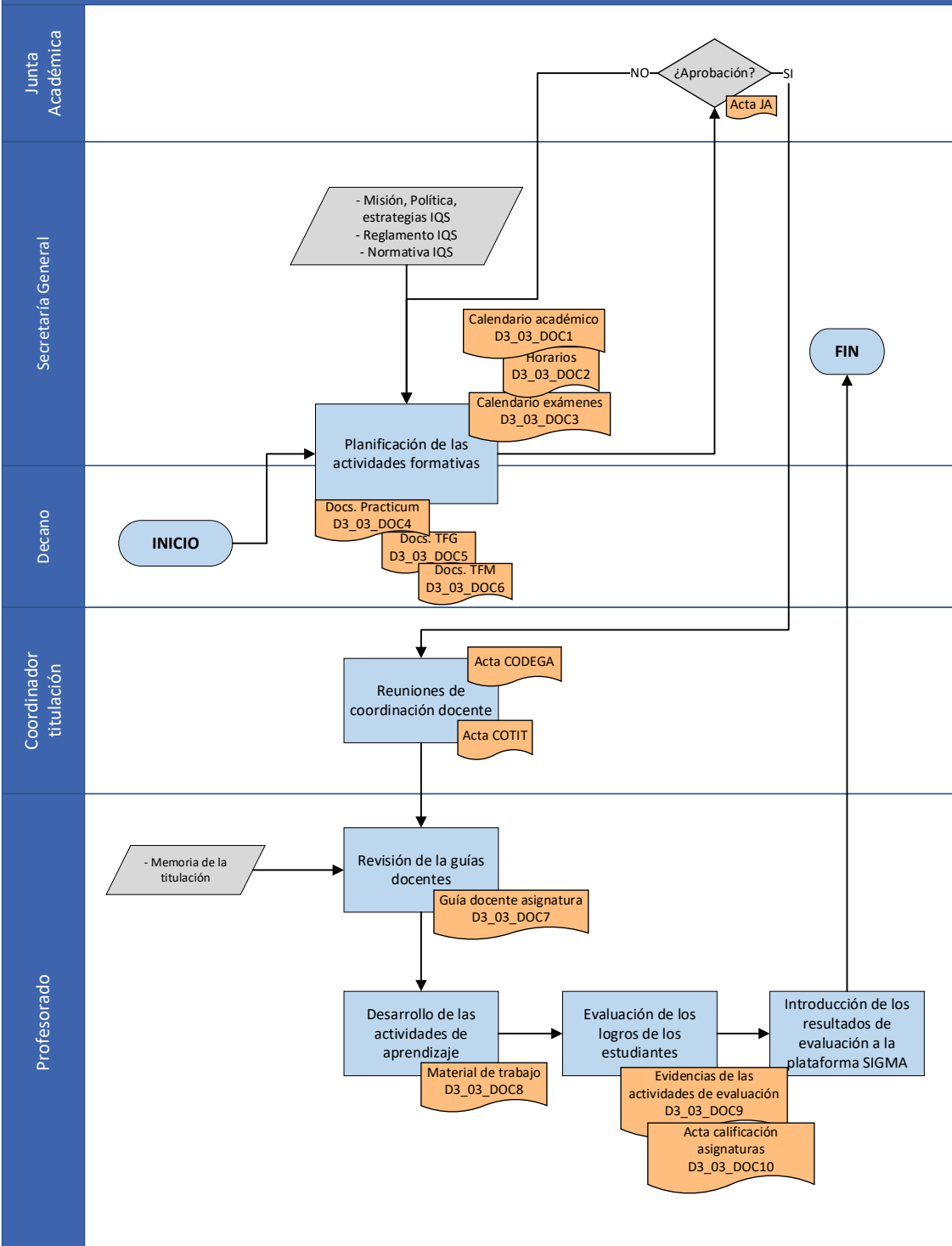
- D3\_03\_DOC1: Calendario académico
- D3\_03\_DOC2: Horarios
- D3\_03\_DOC3: Calendario de exámenes
- D3\_03\_DOC4: Documentos de soporte para el Practicum
- D3\_03\_DOC5: Documentos de soporte para el TFG
- D3\_03\_DOC6: Documentos de soporte para el TFM
- D3\_03\_DOC7: Plan de Asignatura/Guía docente
- D3\_03\_DOC8: Material docente y de trabajo
- D3\_03\_DOC9: Evidencias de actividades de evaluación
- D3\_03\_DOC10: Acta calificación asignaturas
- Actas: JA, CODEGA, COTIT, CAPD


## 8. Flujograma

(Ver página siguiente)



D3/03 Desarrollo de las enseñanzas



	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/04 Movilidad de los/as estudiantes</b>	Pág.26 de 46

## D3/04 Movilidad de los/as estudiantes

### 1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la movilidad de los/as estudiantes.

De acuerdo con el Plan Estratégico, para potenciar la internacionalización, se ha establecido la siguiente organización: El/La Decano/a y el/la Vicedecano/a de RRII establecen el marco de cooperación entre IQS y las diferentes universidades e instituciones internacionales. El/La Responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) lidera el equipo que gestiona la movilidad.

### 2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)
- Decano/a
- Vicedecano/a de Relaciones Internacionales
- Secretario/a General
- Junta académica y permanente
- Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes de la URL
- Estudiantes


### 3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	<b>Propietario/a del proceso</b> Gestión de la movilidad Realización del Informe anual
Decano/a	Definición estrategias movilidad
Director/a General	Supervisión de la ORI
Vicedecano/a de Relaciones Internacionales	Realizar tareas delegadas por el/la Decano/a
Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes de la URL	Promover la movilidad

### 4. Descripción del Proceso

La participación en programas de movilidad pretende reforzar la dimensión internacional de la educación, fomentar una mejora cuantitativa y cualitativa del aprendizaje de lenguas y promover la cooperación y la movilidad en el ámbito de la educación.

El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Estudiantes de la URL tiene como objetivo el de crear las condiciones idóneas para promover y facilitar la movilidad de sus estudiantes, ya que es un factor de gran importancia para nuestra universidad. La URL respeta y observa todos los principios de los diferentes programas internacionales con relación a la movilidad, garantizando el apoyo a los proyectos transnacionales e informando a la comunidad universitaria de las condiciones y requisitos que se deben tener en cuenta para ofrecer una

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/04 Movilidad de los/as estudiantes</b>	Pág.27 de 46

movilidad de calidad, especialmente en lo que respecta a los programas Erasmus+ y SICUE (Sistema de intercambio entre Centros Universitarios Españoles).

Las diversas actividades de preparación y seguimiento de la movilidad (iniciativa de los intercambios, preparación de trámites administrativos, coordinación de flujos, seguimiento académico, presentación de informes, etc.) se realizan tanto a nivel del Vicerrectorado de la Universidad como a nivel de los distintos Centros de la URL.

La sistemática en que gestionan los programas de movilidad de los/as estudiantes entre la URL y otras universidades nacionales o internacionales se recoge en el procedimiento MSGIQ- URL-FT-D3/01-03-A1.

La oficina de Relaciones Internacionales (ORI), de acuerdo con las estrategias establecidas por el/la Decano/a, tiene establecido los siguientes mecanismos a fin de garantizar la calidad en los programas de intercambio:

- Seguimiento de los convenios establecidos para analizar, evaluar, impulsar y mejorar los programas de intercambio vigentes.
- Visitas por parte de representantes de IQS, responsables de programas que contemplan movilidad, a las universidades con acuerdo activo y a nuevos centros que se considera de interés incorporar a la oferta vigente.
- Creación de la figura de delegados/as internacionales (estudiantes incoming) que permite realizar un seguimiento quincenal de la integración en el centro y de situaciones especiales a valorar.
- Seguimiento por videoconferencia de los/as estudiantes outgoing.
- Realización de encuestas al final de la estancia (incoming/outgoing) para conocer el grado de satisfacción en aspectos no académicos. Estas encuestas permiten disponer de resultados específicos de los/as estudiantes en movilidad, más allá de los recogidos en la encuesta de evaluación del profesorado en su función docente (DOCENTIA), que también cumplimentan.

## **5. Seguimiento, medición y mejora del proceso**


La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos se documenta en el proceso MSGIQ-IQS-D6/01.

El seguimiento del proceso de Movilidad se realiza en el informe anual que elabora el/la Responsable de la ORI.

Los/as Coordinadores/as de título y el Consejo Académico y de Calidad valoran el proceso en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

El indicador establecido para el control del proceso de Movilidad de los/as estudiantes es:

- % Estudiantes propios que participan en programas de movilidad.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/04 Movilidad de los/as estudiantes</b>	Pág.28 de 46

La revisión y mejora del proceso es realizada anualmente por el Consejo Académico y de Calidad (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ, ver MSGIQ-IQS-D0/01).

### **Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas**

El/La Director/a de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) elabora un informe anual sobre los resultados de los programas de movilidad, que presenta al/a la Director/a general para que lo traslade al Consejo de Dirección.

Los resultados de movilidad se incluyen en ISTs/ISCs y están públicos en la página web (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

## **6. Documentación del proceso**

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D3/01-A1 a 03-A1
- Documentos de referencia recogidos en MSGIQ-URL-FT-D3/01-A1 a 03-A1
- Normativas de IQS
- Memoria de la titulación

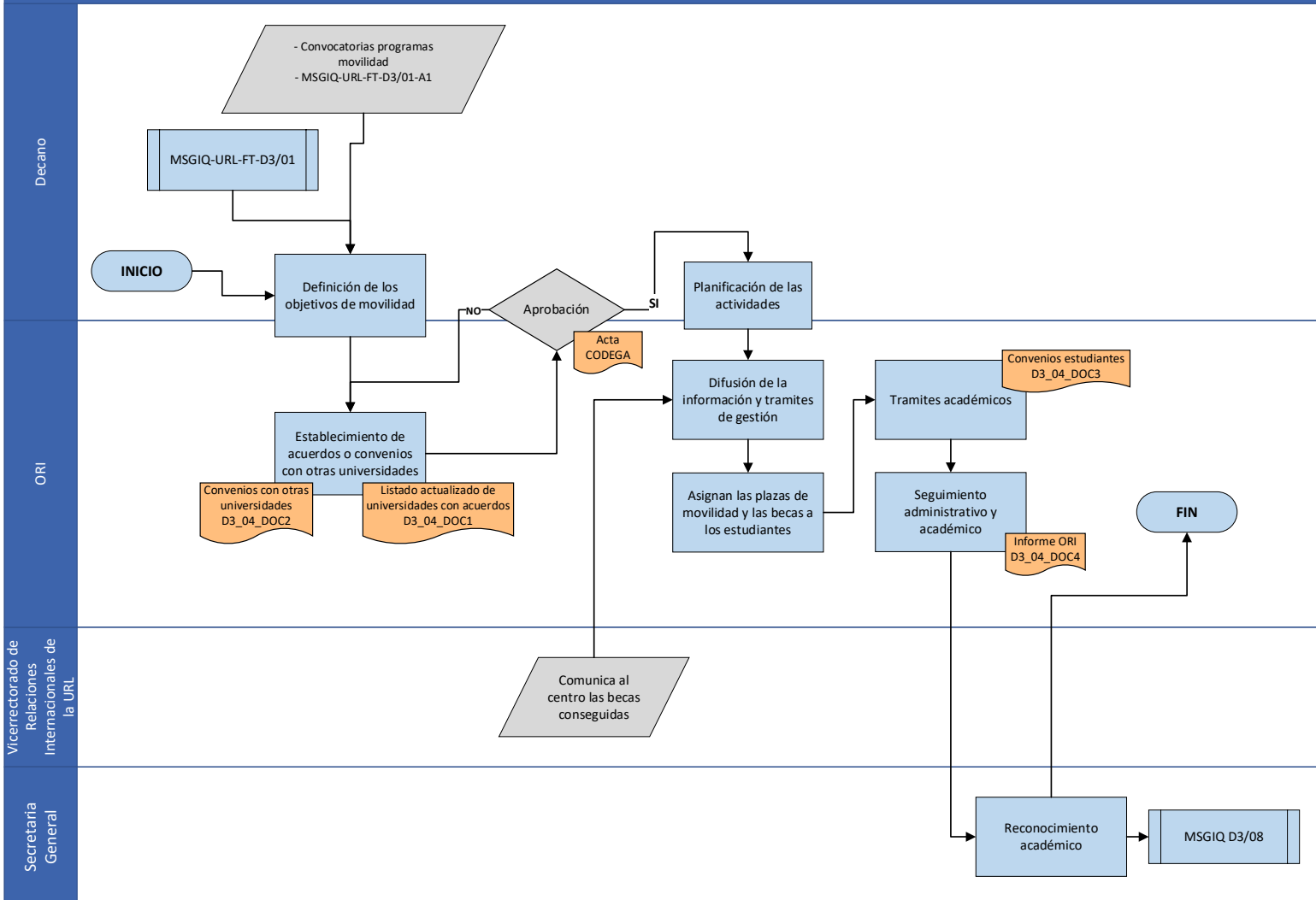
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:


- D3\_04\_DOC1: Listado actualizado de universidades con acuerdos
- D3\_04\_DOC2: Convenios con otras universidades
- D3\_04\_DOC3: Convenios de los estudiantes
- D3\_04\_DOC4: Informe anual de RRII
- Actas: CODEGA

## **7. Flujograma**

(Ver página siguiente)

D3/04 Movilidad de los estudiantes



	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/05 Prácticas Externas</b>	Pág.30 de 46

## D3/05 Prácticas Externas

### 1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular las Prácticas Externas.

### 2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Responsable de IQS Careers (Servicio de Carreras profesionales)
- Decano/a
- Coordinador/a de Título
- Tutor/a de prácticas
- Junta Académica
- Estudiantes
- Empleadores/as
- Administraciones


### 3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

	<b>Propietario/a del proceso</b>
Campus Life Manager	Definición estrategias prácticas externas Supervisión del Servicio de IQS Careers Aprobación del Informe anual
Responsable IQS Careers (CCPP)	Gestión y tramitación de los convenios de colaboración con empresas o instituciones. Realización del informe anual.
Decano/a	Definición de estrategias de prácticas Establece los requisitos mínimos de las Prácticas.
Tutor/a académico/a de prácticas	Seguimiento y evaluación de los/as alumnos/as.
Empleadores/as	Selección de los/as estudiantes. Seguimiento y evaluación del/de la estudiante.

### 4. Descripción del Proceso

La tradición pedagógica de IQS contempla la organización de prácticas en el mundo de la empresa por considerarlas un factor fundamental en el aprendizaje. Actualmente, todos los Grados de IQS y algunos de los Másteres incorporan en su plan de estudios prácticas obligatorias en empresa. Además, todos/as los/as estudiantes que lo deseen pueden realizar prácticas extracurriculares.

*IQS Careers* es el servicio encargado de la búsqueda y asesoramiento para la realización de las prácticas (<https://iqs.edu/es/iqs/campus-life/carreras-profesionales/>).

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/05 Prácticas Externas</b>	Pág.31 de 46

Las prácticas en empresas conllevan la realización de actividades propias del perfil profesional, que se detallan en la oferta de prácticas, y son especialmente interesantes para el/la estudiante porque:

- Orientan sobre intereses profesionales.
- Ofrecen la oportunidad real de poner en práctica las competencias adquiridas.
- Representan un proceso de selección para acceder a un puesto de trabajo.
- Confieren un carácter diferencial al currículum vitae de los/as estudiantes.

IQS Careers (CCPP) gestiona transversalmente todos los convenios y asignaciones de Prácticas curriculares (Grados) y extracurriculares (Grados y Másteres) de IQS. Esta gestión transversal permite una unidad de criterio y de gestión hacia los/as estudiantes y las empresas.

IQS Careers mantiene actualizada la intranet con la información que permite al/a la estudiante solicitar la realización de prácticas (<https://campus.iqs.url.edu/es/node/939>). También está disponible la Normativa de prácticas académicas externas, actualizada de acuerdo con la legislación vigente.

Durante el período de prácticas, a cada estudiante se le asignará un tutor/a de la empresa o institución donde realice las prácticas que deberá tener un perfil que garantice la eficacia de la actividad que realiza:

- Supervisión y seguimiento continuado de las actividades realizadas por el/la estudiante, consultando al profesor/a responsable del Prácticum en caso de que lo considere necesario.
- Evaluación del trabajo asignado al/a la alumno/a, alcance los objetivos propuestos y que éstos faciliten el desarrollo de las competencias planificadas.


La guía docente del Practicum es el documento de referencia en las Practicas curriculares.

El proceso de selección del/de la estudiante lo realiza la empresa con las herramientas que considere oportunas: dinámicas de grupo, entrevistas en profundidad, entrevistas para evaluar las competencias, etc. Una vez seleccionado el/la alumno/a, se le comunica al/a la mismo/a y al/a la responsable de IQS Careers (CCPP) para tramitar el convenio de colaboración Universidad Empresa (documento que regula la estancia del/de la alumno/a en la empresa).

El/La profesor/a responsable del Prácticum realiza la evaluación mediante una doble información: el informe del/de la alumno/a sobre la actividad realizada y el informe emitido por el/la tutor/a de la empresa, que contempla la calidad del trabajo del/de la alumno/a, su integración en la empresa, así como su actitud.

El informe del/de la alumno/a debe contener:

- Identificación de la empresa: sector, actividad, áreas funcionales, organigrama, etc.
- Objetivos del Practicum.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/05 Prácticas Externas</b>	Pág.32 de 46

- Departamento donde ha desarrollado su trabajo: estructura, funciones, etc.
- Descripción de su puesto de trabajo.
- Características del trabajo desarrollado: grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, resultados obtenidos, las herramientas utilizadas, etc.
- Valoración de diferentes aspectos: adecuación de sus estudios al puesto asignado, carencias encontradas, necesidad de ampliar su formación, relación con sus superiores/as y compañeros/as , capacidad de integración y adaptación al nuevo entorno, etc.
- Conclusiones.

El informe de la empresa centra su función evaluadora en los aspectos individuales del/de la alumno/a tales como:

- Conocimientos técnicos que le capacitan profesionalmente.
- Capacidad de asimilar y seguir las instrucciones que recibe (orales y escritas).
- Habilidades técnicas que evalúan la capacidad de desarrollar las tareas propias de su profesión y que incluyen: organización, planificación, método de trabajo, ritmo de trabajo, capacidad de observación, análisis y crítica, entre otras, todas ellas realizadas desde el punto de vista de calidad.
- Habilidades sociales como trabajo en equipos multidisciplinares, responsabilidad, iniciativa, flexibilidad, puntualidad, actitud y respuesta frente al cambio, resolución de problemas, comportamiento ético, etc.
- Conclusiones.


El/La Responsable de IQS Careers realiza un informe anual que contempla los siguientes aspectos:

- Descripción del número de alumnos/as que han realizado el Prácticum para cada titulación, número y tipo de empresas implicadas, descripción de las tareas asignadas en relación a los objetivos establecidos.
- Resumen de las valoraciones recibidas por parte de la empresa.
- Resumen de las valoraciones recibidas por parte de las encuestas sobre el grado de satisfacción con el Practicum que complimentan los/as alumnos/as.
- Análisis de la información, que realiza de común acuerdo con los/as profesores/as implicados/as, y que permite revisar el listado de posibles centros de prácticas, definiendo incluso un orden de preferencia entre las empresas colaboradoras. Además, permite detectar necesidades en relación con el plan de estudios, tanto a nivel de competencias específicas como transversales.
- Conclusiones, que incluyen las oportunidades de mejora identificadas.

## 5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos se documenta en el proceso MSGIQ-IQS-D6/01.



	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/05 Prácticas Externas</b>	Pág.33 de 46

El seguimiento del proceso de Prácticas Externas es realizado en el informe anual de Carreras Profesionales (CCPP) que realiza el/la Responsable de IQS Careers y aprueba la Manager de Campus Life.

Los/as Coordinadores/as de título y la Comisión de Calidad valoran el proceso en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

El indicador establecido para el control del proceso de Prácticas Externas es:

- % Estudiantes que han completado satisfactoriamente las prácticas externas.

La revisión y mejora del proceso la realiza anualmente (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ) el Consejo Académico y de Calidad, en coordinación con los/as Coordinadores/as de Título y el/la Manager de Campus Life, según el proceso MSGIQ-IQS-D0/01.

## **6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas**

El/La Manager de Campus Life presenta el informe anual de IQS Careers y en Consejo de Dirección.

Los resultados de prácticas externas se incluyen en ISTs/ISCs y están públicos en la página web (ver MSGIQ-IQS-D7/01).

## **7. Documentación del proceso**

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D3/01-A1 a 03-A1
- Documentos de referencia recogidos en MSGIQ-URL-FT-D3/01-A1 a 02-A1
- Normativas de IQS
- Memoria de la titulación

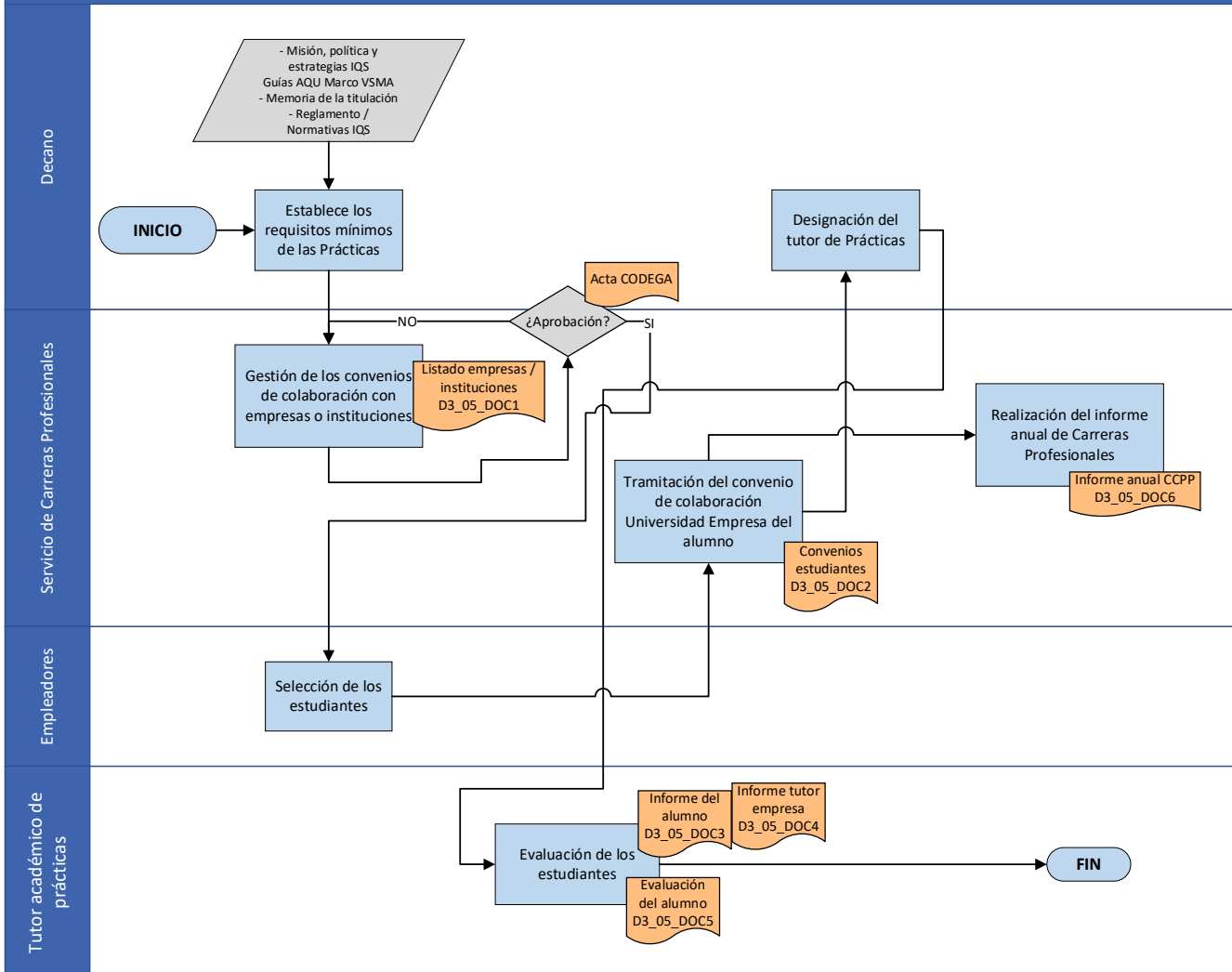
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:


- D3\_05\_DOC1: Listado de empresas/instituciones
- D3\_05\_DOC2: Convenios de prácticas de los/as alumnos/as
- D3\_05\_DOC3: Informe de evaluación del/de la alumno/a
- D3\_05\_DOC4: Informe del/de la tutor/a de la Empresa
- D3\_05\_DOC5: Evaluación del/de la alumno/a
- D3\_05\_DOC6: Informe Anual CCPP
- Actas: CODEGA

## **8. Flujograma**

(Ver página siguiente)

**D3/05 Prácticas Externas**



	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias</b>	Pág.35 de 46

## D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

### 1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de los/as estudiantes.

### 2. Grupo de interés a quien va dirigido


- Decano/a
- Profesores/as y tutores/as
- Coordinadores/as de curso y título
- Secretaría de Decanatos
- Secretaría General
- Síndic de Greuges URL
- Estudiantes
- Agente Entorno Seguro
- Responsable de Organización y Procesos de la Oficina de Atención al/a la Estudiante

### 3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Decano/a	<b>Propietario/a del proceso</b> Estudio de las reclamaciones y sugerencias.
Profesores/as, Tutor/a de curso, Coordinador/a de la titulación	Gestión en primera instancia de las reclamaciones y sugerencias.
Comisión Permanente de la Junta Académica	Gestión de reclamaciones y sugerencias.
Sindicatura de Greuges URL	Gestión de reclamaciones y sugerencias.
Agente Entorno Seguro	Gestión de Protocolos de Entorno Seguro Gestión de notificaciones recibidas a través del Canal de Denuncias del Portal de transparencia.
Responsable de Organización y Procesos de la Oficina de Atención al/a la Estudiante	Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias recibidas en la Oficina de Atención al/a la Estudiante y a través del Canal de Sugerencias y Quejas del Portal de transparencia.

### 4. Descripción del Proceso

Entre los procedimientos que permiten al Centro comprobar que las acciones que emprende para favorecer el aprendizaje del/de la estudiante, se encuentra el proceso de recogida de incidencias, reclamaciones y sugerencias que presentan los/as diferentes agentes de la comunidad universitaria. Estos recursos ayudan a revisar y mejorar muchos de los

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias</b>	Pág.36 de 46

procedimientos llevados a cabo por los diferentes Centros y por la Universidad repercutiendo de forma directa a la mejora de la calidad global de la URL.

Las reclamaciones, incidencias y sugerencias se resuelven en su mayoría a nivel de Centro.

En primera instancia, dentro de los **mecanismos de coordinación vertical establecidos**, el/la estudiante puede dirigir su notificación al/a la profesor/a de la asignatura, al/a la tutor/a personal, al/a la coordinador/a de curso o al/a la coordinador/a de título, quienes le atenderán de forma personalizada y trasladarán la incidencia/sugerencia a la reunión de coordinación que corresponda. Si se considera que se trata de una cuestión de ámbito superior, se eleva la sugerencia/reclamación al/a la Decano/a. El/La Decano/a, si procede, estudiará la situación y la resolverá a la luz de las Normativas Académicas y de Régimen Disciplinario. Posteriormente la gestionará en el órgano académico que corresponda (Junta Académica o Comisión Permanente de la Junta Académica).

Además, los/as estudiantes pueden presentar, sobre todo las sugerencias de mejora, a través de las reuniones de delegados/as, así como en el informe que elaboran para la Junta Académica (de la que también son miembros).

Por otra parte, dentro del el **Portal de Transparencia** de IQS (<https://iqs.edu/es/portal-transparencia/>) se dispone de dos canales diferenciados en el que las personas pueden realizar su notificación:

- **Canal de sugerencias y quejas de IQS** en el que se incluye un formulario para realizar cualquier tipo de notificación: *A través de este canal, se puede hacer una sugerencia, una felicitación, una queja o presentar una reclamación sobre el funcionamiento de los servicios de IQS.*

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=hsfL-kdMZUWamfjK6zy-HppgEKCPV-5KrWlb58xfTChUQzVGMDdDVjFGVUNIVU43U01STjYV0hIMi4u&route=shorturl>


- El **canal de denuncias de IQS** tiene como objetivo proporcionar un **medio seguro y confidencial** para que las personas puedan notificar riesgos, negligencias, sospechas de conductas irregulares e incumplimientos normativos.

<https://iqs.edu/es/iqs/portal-transparencia/bases-para-el-cumplimiento-normativo/canal-de-denuncias/>

En este contexto, y para garantizar que en todos los espacios donde se desarrolla su actividad cualquier persona se sienta segura. IQS ha establecido un equipo de **Entorno Seguro** al que se puede hacer llegar cualquier notificación relacionada con la cultura del buen trato y el cuidado personal. [entornoseguro@iqs.url.edu](mailto:entornoseguro@iqs.url.edu).

Los protocolos aplicables están disponibles en <https://campus.iqs.url.edu/es/node/404>

En cualquier caso, el/la estudiante siempre recibirá una respuesta a través del mismo medio en que la haya expuesto (oral, correo electrónico, carta, respuesta a solicitud).

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias</b>	Pág.37 de 46

La URL es la encargada de gestionar y tramitar estas reclamaciones/sugerencias, en el caso de que trasciendan las competencias del Centro en este ámbito o en el caso de que las reclamaciones/sugerencias vayan explícitamente dirigidas a la **Sindicatura de Greuges de la URL**.

La sistemática en que se recogen y tramitan las reclamaciones y sugerencias de los/as usuarios/as en cuanto al funcionamiento de los Centros, titulaciones y servicios administrativos de la Universidad y que van dirigidas a esta Sindicatura se recoge en el procedimiento MSGIQ-URL-FT-D3/04-A1. El sistema de recogida de incidencias, reclamaciones y sugerencias está presente en los diferentes centros y también en la sede central de la URL

<https://www.url.edu/es/comunidad-universitaria/sindica-de-greuges>

## 5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos se documenta en el proceso MSGIQ-IQS-D6/01. El seguimiento del proceso de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias, exceptuando las de Entorno Seguro, lo realizan los/as Coordinadores/as de título y el Consejo Académico y de Calidad que valoran el proceso en los ISTs/ISCs, respectivamente (MSGIQ-D2/03).

El indicador establecido para el control del proceso de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias es:


- Número de quejas y/o reclamaciones que se gestionan vía CPJA

La revisión y mejora del proceso la realiza anualmente (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ) el Consejo Académico y de Calidad, según el proceso MSGIQ-IQS-D0/01.

## 6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

El/La Secretario/a General presenta en la Junta Académica el resumen de los acuerdos adoptados en la CPJA.

La web IQS y la intranet constituyen la principal vía de acceso a la información relacionada con los diferentes servicios (ver MSGIQ-IQS-D7).

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias</b>	Pág.38 de 46

## 7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D3/ 04-A1
- Documentos de referencia recogidos en MSGIQ-URL-FT-D3/04-A1
- Normativas de IQS
- Normativa aplicable: Petició dels fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia de consum.gencat.cat

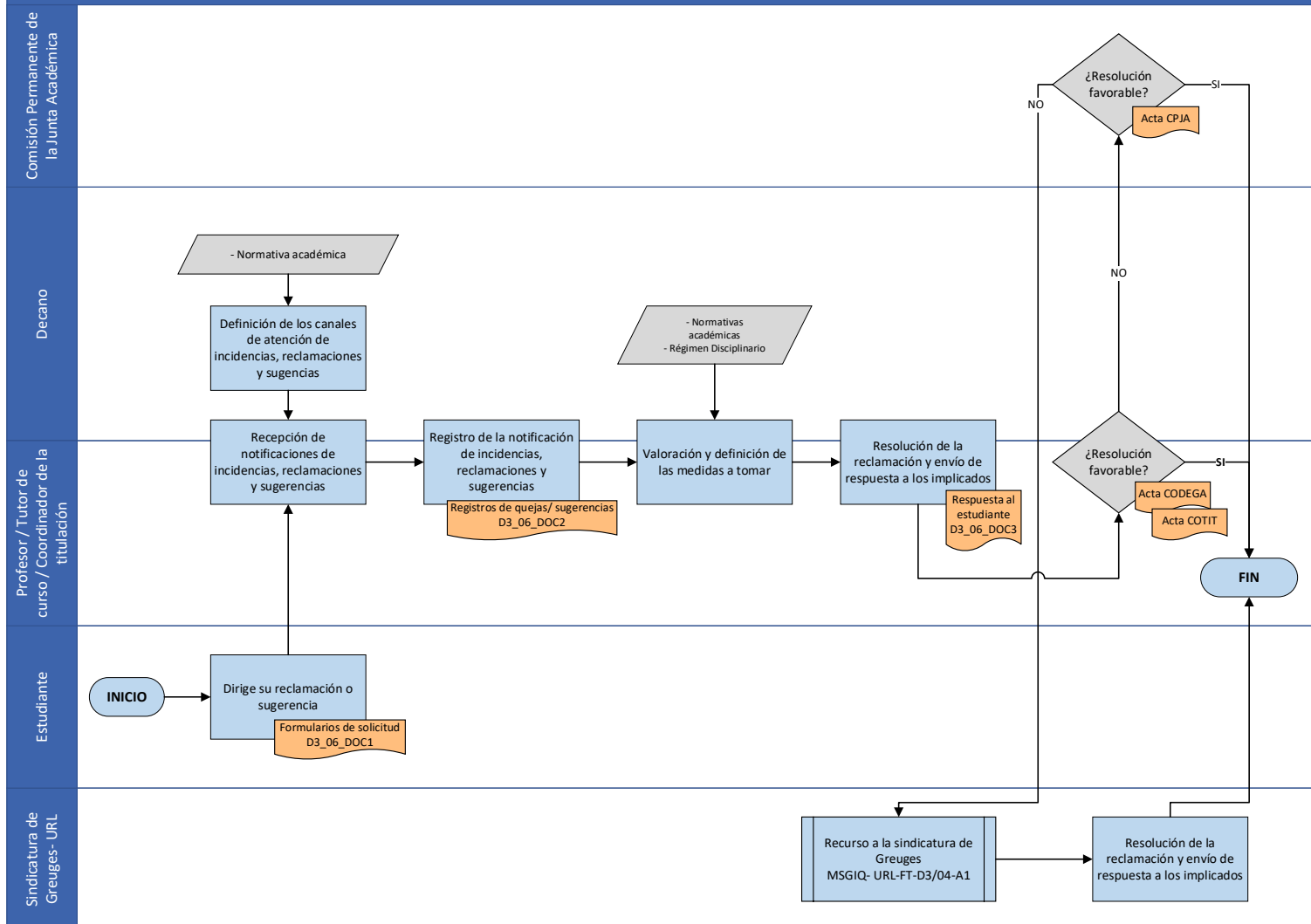
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:


- D3\_06\_DOC1: Formularios de solicitud
- D3\_06\_DOC2: Registros de quejas y/o sugerencias
- D3\_06\_DOC3: Respuesta al/a la estudiante
- Actas: CPJA, CODEGA, COTIT.

## 8. Flujograma

(Ver página siguiente)

D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias



	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiantado</b>	Pág.40 de 46

### **D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiantado**

#### **1. Delimitación del proceso**

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la elaboración y gestión de normativas que afectan al estudiantado.

#### **2. Grupo de interés a quien va dirigido**

- Decano/a
- Secretario/a General
- Consejo de Dirección
- Junta Académica
- Comisión Permanente de la Junta Académica
- Reuniones de Coordinación
- Estudiantes

#### **3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados**


Secretario/a General	<b>Propietario/a del proceso</b> Gestión de las normativas que afectan al estudiantado.
Consejo de Dirección	Revisión cambios en normativas
Junta Académica	Aprobación cambios en normativas académicas
Comisión Permanente de la Junta Académica	Aplicación de las normativas
Decano/a	Gestión de las normativas que afectan al estudiantado.
Coordinadores de titulación	Identificación necesidades cambios normativas
Consejo Académico y de Calidad	Identificación necesidades cambios normativas

#### **4. Descripción del Proceso**

Las normativas vigentes que regulan el desarrollo de los programas formativos están disponibles en Intranet. El Secretario General es el responsable de mantener la información actualizada, así como de la correcta gestión de las mismas.

Los diferentes grupos de coordinación docente, la comisión de calidad y los órganos de gestión y gobierno pueden identificar la necesidad de introducir alguna modificación en estas normativas. Para ello, se presenta la solicitud en la Junta Académica y la decisión adoptada queda registrada en las actas correspondientes. Para modificaciones que suponen cambios sustanciales de las Normativas, se debaten en Consejo de Dirección y quedan registradas en el acta de la sesión.



	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiantado</b>	Pág.41 de 46

La gestión de la aplicación de las normativas que afectan al estudiante se realiza mediante la intervención de la Secretaría General o el Decanato, siendo la **Comisión Permanente de la Junta Académica** el órgano responsable de la aprobación de las solicitudes realizadas por los/as estudiantes/as.

Las actuaciones habituales de la Comisión Permanente de la Junta Académica están relacionadas con:

- Reconocimientos (de asignaturas de otras titulaciones universitarias, de ciclos formativos de grado superior, etc.).
- Alumnos/as que han agotado convocatorias de examen.
- Alumnos/as que solicitan acogerse a la normativa de alumnos/as con una única asignatura pendiente para acabar su Plan de Estudios.
- Adaptaciones de plan de estudios para alumnos/as de planes ya extinguidos.
- Aprobación de los *Learning Agreement* del Programa ERASMUS.
- Cualquier situación que requiera una interpretación de las Normativas Académicas y de Régimen Disciplinario.

## 5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

El seguimiento del proceso de gestión de normativas que afectan al/a la estudiante lo realiza anualmente el/la Secretario/a General. Este seguimiento queda registrado en los Informes de Seguimiento de las Titulaciones (IST) y en el Informe de Seguimiento de Centro (ISC).

El indicador establecido para el control del proceso de Gestión de normativas que afectan al/a la estudiante es:


- Grado de satisfacción de los/as estudiantes

La revisión y mejora del proceso la realiza anualmente (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ) el Consejo Académico y de Calidad, en colaboración con el/la Secretario/a General, según el proceso MSGIQ-IQS-D0/01.

## 6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

El/La Secretario/a General presenta en la Junta Académica el resumen de los acuerdos adoptados en la CPJA.

La Intranet constituye la principal vía de acceso a la información relacionada con los diferentes servicios (ver MSGIQ-IQS-D7).

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/07 Gestión de normativas que afectan al estudiantado</b>	Pág.42 de 46

## 7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

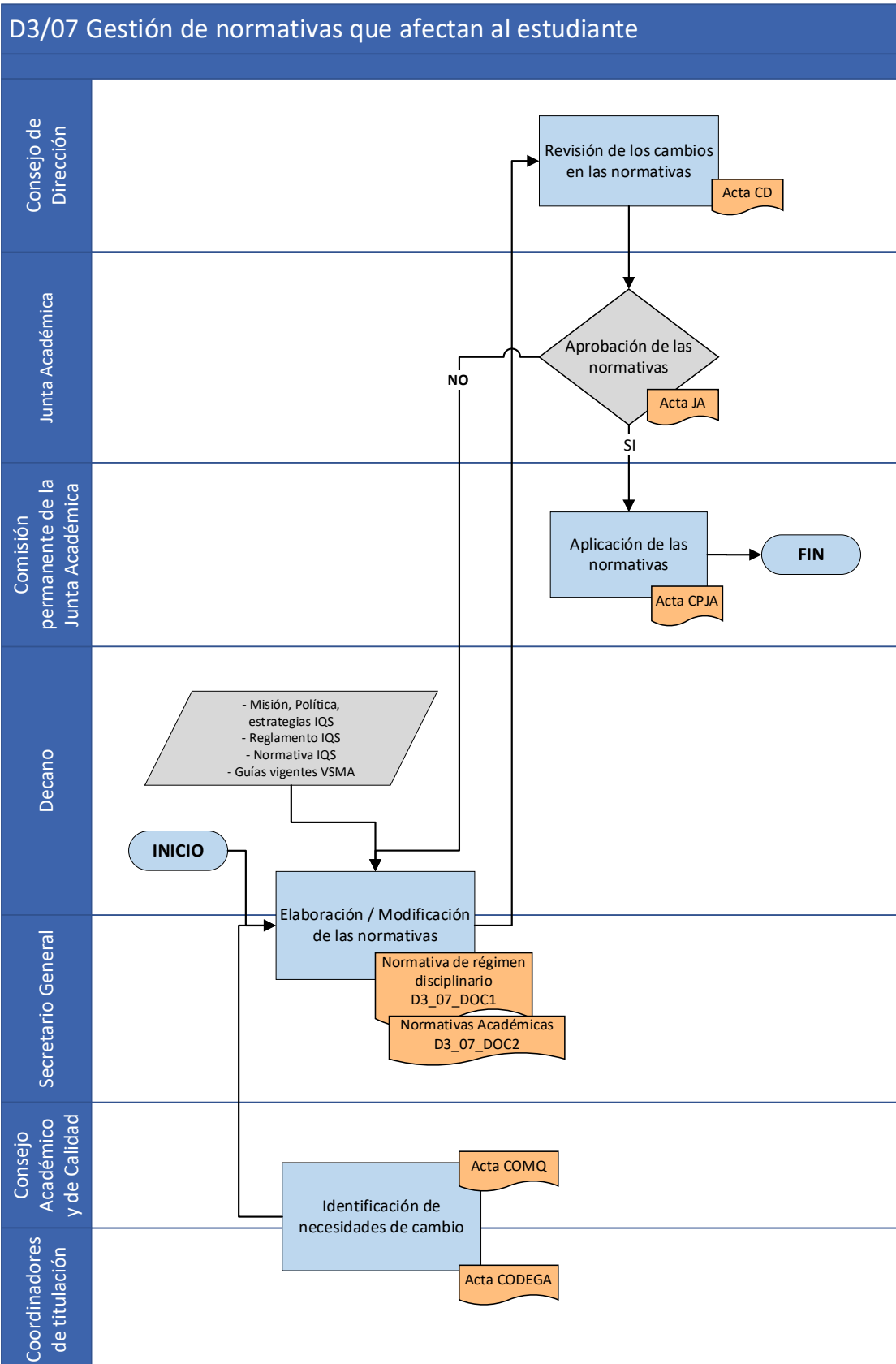
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables


La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- D3\_07\_DOC1: Normativa de Régimen disciplinario
- D3\_07\_DOC2: Normativas Académicas
- Actas: JA, CPJA, CD, COMQ, CODEGA

## 8. Flujoograma

(Ver página siguiente)



	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos</b>	Pág.44 de 46

### D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos

#### 1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir la sistemática establecida para regular la gestión de expedientes y tramitación de títulos.

#### 2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Decano/a
- Secretario/a General
- Secretaría General URL
- Estudiantes
- Egresados/as
- Administraciones

#### 3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Secretario/a General	<b>Propietario/a del proceso</b> Gestión de expedientes y tramitación de títulos
Secretaría General URL	Tramitación títulos
Director/a de la Oficina de Atención al/a la Estudiante	Soporte a los/as estudiantes en la gestión de expedientes y tramitación de títulos

#### 4. Descripción del Proceso

El/La Secretario/a General es la persona responsable de la gestión de expedientes y tramitación de títulos.


##### Gestión de Expedientes:

La aplicación de gestión académica (SIGMA) permite la consulta de expedientes y la realización de diferentes trámites académicos a estudiantes, profesores/as, tutores/as y responsables de gestión, garantizando la integridad y fiabilidad de la información.

##### Tramitación de títulos:

Este proceso se realiza íntegramente a través de Secretaría General y responde a las siguientes etapas:

- Solicitud del título por parte del/de la alumno/a (a través del formulario correspondiente) y pago de las tasas. En caso de necesitar soporte administrativo acudir a la Oficina de atención al/a la estudiante.
- Preparación, por parte de Secretaría General, de los certificados de título y otra documentación necesaria; y tramitación de los títulos en la aplicación SIGMA.
- Envío de la documentación al Rectorado de la Universidad.
- Recepción de los títulos en la Secretaría General y entrega a los/as egresados/as.

	<b>Directriz 3: Desarrollo de los Programas formativos para favorecer el aprendizaje</b>	MSGIQ-IQS-D3 Versión 05
	<b>D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos</b>	Pág.45 de 46

- Archivo de la copia de los títulos.

Cabe destacar que el/la Secretario/a General verifica, para cada solicitud de expedición de título, que el/la solicitante cumple todos los requisitos académicos y administrativos, antes de proceder a la concesión del título.

## 5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos se documenta en el proceso D6. El seguimiento del proceso de Gestión de expedientes y tramitación de títulos es realizado anualmente por el/la Secretario/a General. Esta información, si procede, se incluye en los Informes de Seguimiento de las Titulaciones (IST) y en el informe de seguimiento de Centro (ISC).

El indicador establecido para el control del proceso es:

- Número de egresados/as
- Cumplimiento planificación prevista

La revisión y mejora del proceso es realizada anualmente por el Consejo Académico y de Calidad con la colaboración del/de la Secretario/a General (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ, ver MSGIQ-IQS-D0/01).

## 6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

El/La Secretario/a General informa del número de egresados/as de cada titulación en todos los órganos de gestión y gobierno. Esta información, recogida en ISTs/ISCs y Memoria anual está publicada en la página web según el proceso MSGIQ-IQS-D7/01.

## 7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Normativas de IQS

La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- D3\_08\_DOC1: Solicitudes de títulos
- D3\_08\_DOC2: Títulos

## 8. Flujograma

(Ver página siguiente)

## D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos

