

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DEL IBEI

1. Responsable del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios.

El responsable del sistema de garantía de la calidad del Máster Universitario en Relaciones Internacionales es, en primera instancia, el **Consejo Científico** del IBEI. El Consejo Científico, en el que están representadas las universidades participantes del programa es responsable de valorar la satisfacción de los estudiantes y el funcionamiento global del programa, información que utiliza posteriormente para adecuar (si procede) el plan de estudios de los distintos masters universitarios impartidos en el IBEI. Las deliberaciones y decisiones de este consejo se recogen en actas de reunión que posteriormente son informadas al el Patronato del Instituto (máximo órgano de gobierno de la institución).

El Consejo Científico realiza el seguimiento diario de la calidad del Máster mediante la **Comisión de Calidad Docente** (CCD), que es la responsable de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de los programas formativos del IBEI.

Composición de la CCD: Esta presidida por el Director, y forman parte de la misma los coordinadores académicos de los programas formativos, la gerencia del Instituto y una representación de profesores del Master, una representación del personal de administración y servicios y una representación de los estudiantes.

Cuando así lo requiera el tema específico a tratar, podrá ser invitado en la reunión de la Comisión cualquier persona de estos u otros grupos de interés vinculados estrechamente a las actividades del Master.

Funcionamiento: El reglamento interno del IBEI establece el funcionamiento de la Comisión de Calidad Docente, especifica quién elige los miembros y cuando se renuevan, así como la periodicidad de las reuniones (ordinarias y extraordinarias), quién las convoca, información a incluir, contenidos de las actas y custodia de las mismas.

Toma de decisiones: La toma de decisiones se hace a través de las intervenciones de los miembros de la comisión. Los acuerdos podrán ser adoptados por consenso o mediante votación cuando sea necesario. Cuando sea necesario, de acuerdo con el reglamento y los estatutos del IBEI, la CCD elevará los acuerdos al Consejo Científico.

Participación de los distintos colectivos: En lo que se refiere al profesorado y personal investigador, en la Comisión tienen representación profesores de las universidades implicadas en el Master y de los profesores propios del IBEI. En el caso de los estudiantes, la elección de los estudiantes se realiza entre los delegados que este colectivo elige al inicio del curso académico. Por lo que se refiere a la representación del personal de administración y servicios, este pertenece las unidades que dan soporte directa, o indirectamente, al proceso formativo y a la atención de los estudiantes.

Funciones asignadas:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos generales de la Política y Objetivos de Calidad de las enseñanzas del master y velar para la difusión pública de esta información.
- Analizar y proponer mejoras en los procedimientos de:
 - Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.
 - Garantía de la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.
 - Análisis de la inserción laboral de los titulados y la satisfacción con la formación recibida.
 - Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias y reclamaciones.
- Realizar el desarrollo y seguimiento de los diferentes procesos que conforman el sistema, la identificación y coordinación de las unidades implicadas en el mismo, el seguimiento de las acciones correctoras y la mejora, los cambios que se planifiquen que puedan afectar al sistema de calidad, los resultados de cada proceso y las recomendaciones a llevar a cabo en función de los mismos para la mejora del plan de estudios.
- Elaboración de las propuestas de mejora del SGIC del IBEI se presentarán al Consejo Científico para su aprobación, seguimiento y evaluación.

Junto a este órgano, el IBEI dispone de la figura del Director del Instituto, el Jefe de Estudios y los Coordinadores Académicos de los programas, responsables de coordinar las actuaciones de la Comisión de Calidad, así como poner en práctica y velar por el cumplimiento de las decisiones propuestas. Están a la vez asistidos por la figura del tutor académico, con la función principal de atender las consultas de los estudiantes y asistir a los profesores en sus funciones, responsables también de resolver las consultas académicas planteadas por los estudiantes.

Finalmente, en tanto que universidad coordinadora de la sección del programa de máster impartida en el Institut Barcelona d'Estudis Internacionals, la Universitat Pompeu Fabra ayuda a garantizar la calidad del mismo dando soporte técnico a través de las siguientes unidades: la Unidad de Estudios, Planificación y Evaluación (UEPA), la Unidad de Información y Proyección Institucional (UIPI) y el Centro para la Calidad y la Innovación Docente (CQUID).

2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

Para la evaluación y la mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado se contemplan, de forma principal, los siguientes procedimientos:

1. Cuestionarios de evaluación (estudiantes, profesores, alumni)
2. Evaluación de los resultados de aprendizaje
3. Reuniones semestrales con profesorado
4. Reuniones periódicas de la coordinación del programa con representantes de los estudiantes.

La evaluación de los resultados de estas diferentes actuaciones, permite mejorar de forma continua el contenido y desarrollo del programa formativo, soportado además con instrumentos de apoyo y mejora del aprendizaje.

2.1. Cuestionarios de evaluación sobre el desarrollo de la asignatura y del programa

Para valorar la satisfacción de los estudiantes, el IBEI utiliza el cuestionario de evaluación sobre el desarrollo de la asignatura en el que al estudiante, y para cada una de las asignaturas que ha seguido durante el curso, se le pregunta entre otros aspectos:

- Cumplimiento del programa formativo
- Adecuación del material didáctico
- La correspondencia del curso a las expectativas previamente creadas
- Interés y relevancia de los temas desarrollados
- Adecuación de las prácticas del programa del curso
- Valoración global del curso

Respecto a la actuación del profesorado, el estudiante debe responder para cada uno de los profesores vinculados a la asignatura sobre los aspectos:

- Puntualidad
- Dominio de la materia
- Claridad en la exposición
- Adecuación de las respuestas del profesor a las preguntas realizadas durante las sesiones
- Capacidad para motivar
- Interacción con el grupo
- Evaluación global del profesor

Así como se le invita a aportar, de forma descriptiva, observaciones o sugerencias a la actividad formativa de cada uno de los profesores.

Los cuestionarios de evaluación se realizan en la última sesión de cada semestre de cada una de las asignaturas.

Asimismo, al final de cada semestre se distribuye un cuestionario *on line* a todos los estudiantes con preguntas sobre el funcionamiento general del master, de los distintos servicios orientados a los estudiantes, y de aspectos generales del proceso de aprendizaje.

2. Evaluación de los resultados de aprendizaje

Para la evaluación del aprendizaje de los estudiantes se utilizan de forma generalizada, y en función del sistema o sistemas de aprendizaje utilizados en cada caso, la valoración de exámenes, proyectos de asignatura, participación en clase y asistencia a seminarios. Como evaluación final, se hace una evaluación del trabajo final de Máster que el estudiante realiza bajo la autorización de un profesor. Los resultados obtenidos por parte de los estudiantes en cada una de las pruebas quedan certificados mediante actas de evaluación emitidas por cada uno de los profesores responsables de asignatura.

La Comisión de Calidad garantizará que anualmente se tomen en cuenta de forma adecuada y equilibrada cada una de las valoraciones del estudiante para evaluar su resultado final del proceso formativo, dando a conocer a los estudiantes los

mecanismos adecuados para poder realizar alegaciones o requerir procesos de revisión de evaluaciones obtenidas.

Complementariamente y de forma anual, el IBEI analiza y tiene en cuenta una serie de indicadores que complementan la información sobre el progreso de los resultados de aprendizaje del programa formativo:

- Nota media de estudios previos de los estudiantes admitidos.
- Nota media de los resultados de evaluación cada una de las asignaturas del programa formativo.
- Tasa de abandono.
- Tasa de graduación.
- Tasa de éxito de cada uno de los estudiantes, así como de cada asignatura y del global del programa formativo.
- Grado de inserción laboral de los titulados del plan de estudios.
- Tiempo medio en encontrar primer trabajo.

La gestión y el análisis de los datos obtenidos mediante cuestionarios o del análisis de los resultados de aprendizaje, se realizan desde la unidad de gestión académica. Los resultados se difunden de la siguiente manera:

- De forma desagregada y agregada a la dirección del centro y al coordinador del programa formativo.
- De forma agregada y desagregada, individualmente a cada uno de los profesores, para poder ver los resultados particulares, y estos comparados con el conjunto de profesores de la asignatura, y del programa formativo.
- De forma agregada al Consejo Científico del IBEI.

El informe anual de los resultados que se obtengan en el proceso de evaluación del profesorado conjuntamente con los resultados de aprendizaje de los estudiantes, serán revisados y analizados por parte de la Comisión de Calidad. La Comisión de Calidad deliberará sobre el conjunto de actuaciones a llevar a cabo, y se presentarán, como hasta ahora, los resultados agregados del proceso de evaluación.

Las actuaciones podrán contemplar, entre otras:

- Modificación parcial de los objetivos o contenidos de la asignatura.
- Modificación del número de horas formativas.
- Modificación de parte o la totalidad de los sistemas de enseñanza o evaluación de los estudiantes.
- Modificación de los materiales de soporte al aprendizaje de la asignatura.
- Substitución de parte o totalidad del profesorado encargado de la asignatura.
- Recomendaciones de actuación para la mejora de la formación del profesorado.

De los resultados agregados de tales actuaciones, el Director informará al patronato, así como se publicarán anualmente en la memoria de actividades del IBEI que se realiza en formato papel y electrónico.

3. Reuniones semestrales con profesorado

Una vez al semestre, se realiza una reunión de la coordinación del programa con el conjunto del profesorado implicado en el programa formativo. El objetivo principal de esta reunión es el evaluar a nivel general el progreso del programa, recibir sugerencias

de mejora, revisar eventuales dificultades o problemas existentes, así como empezar a analizar las necesidades de ajuste respecto al programa para el año siguiente.

4. Reuniones periódicas de la coordinación del programa con representantes de los estudiantes.

El IBEI insta anualmente a que los estudiantes, al inicio de curso, seleccionen un mínimo de dos representantes para cada programa de Master, con el objetivo de que estas personas puedan tener una relación constante con la coordinación del Máster y la dirección del Instituto. Las reuniones de seguimiento con los representantes de los estudiantes, son la principal herramienta para la recogida de quejas y sugerencias de los estudiantes de una forma regular. En las mismas se tratan aspectos referentes a la calidad del programa o a aspectos vinculados con la calidad de los servicios del Instituto. A estas reuniones asiste un representante de la unidad de gestión académica y se levanta acta de los aspectos tratados y acuerdos.

La Comisión de Calidad Docente es la encargada de hacer el seguimiento de los acuerdos alcanzados con los representantes de los estudiantes.

INSTRUMENTOS DE APOYO Y MEJORA DE LA ENSEÑANZA.

a) Campus Virtual IBEI (CVI): el IBEI dispone de un campus virtual que permite una mayor interacción entre el profesorado y los estudiantes y que tiene un carácter complementario respecto de la docencia presencial. El campus permite a los estudiantes acceder a los materiales facilitados por los profesores, consultar diferentes bases de datos, enviar sus trabajos y participar en espacios de debate.

b) Celebración de seminarios y talleres de orientación profesional: IBEI celebran cada año varios talleres y seminarios orientados a desarrollar las competencias generales de los estudiantes con el objetivo de facilitar su adaptación al mundo laboral. Estas actividades, organizadas en grupos reducidos de estudiantes, se desarrollan de forma consecutiva a lo largo del curso académico y tienen un carácter voluntario.

c) Materiales de apoyo al profesorado: IBEI elabora y revisa periódicamente diferentes materiales orientados a facilitar la labor docente y a mejorar la enseñanza del Máster. Así, al inicio de cada curso facilita a los profesores una guía docente con indicaciones y recomendaciones para la organización de sus asignaturas, una guía para el uso del campus virtual y una guía para la dirección de los trabajos finales de investigación.

d) Plan de formación del Personal docente e Investigador: El IBEI prevé anualmente en su presupuesto ayudas de viaje individualizadas para cada uno de los miembros del personal académico con vinculación contractual a tiempo completo con el IBEI, con el objetivo de este pueda mejorar su actividad académica mediante la asistencia a congresos, talleres o debates.

Complementariamente, el IBEI organiza numerosos seminarios al año con personal investigador de otras organizaciones, para compartir experiencias e líneas de investigación de interés común. Dichas actividades, planificadas al inicio de cada curso, provienen de las propuestas hechas por el mismo personal docente e investigador del IBEI.

3. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

EL MURI y el MUSI cuentan con un programa de prácticas externas, de carácter voluntario, las cuales deben tener una duración de un mínimo de 120 horas de dedicación, y que tiene la consideración de asignatura optativa de cuatro ECTS, que se podrá realizar una vez finalizado el periodo lectivo del Máster. No obstante, se recomienda a los estudiantes iniciar las prácticas justo después de la entrega del proyecto final del Máster, a finales del mes de septiembre. En el mes de mayo, y antes de iniciar el programa de prácticas, los estudiantes deben entregar un formulario de asignación de prácticas. Las prácticas se realizan en empresas, entidades u organizaciones vinculadas a las relaciones internacionales y/o a la cooperación para el desarrollo.

El IBEI facilita a los estudiantes la integración en el mercado laboral, proporcionando orientación y asesoramiento en la preparación y planificación de la carrera profesional de los estudiantes a la vez que facilita las herramientas y la formación necesaria para acceder al mercado laboral. Además, todos los estudiantes del Máster pueden concertar entrevistas para poder recibir asesoramiento con relación a su incorporación en el mercado laboral. A partir de estas entrevistas personalizadas, se puede proporcionar a las empresas los curriculum más adecuados que se ajustan a un puesto de trabajo determinado.

Garantía de la calidad de las prácticas externas

El procedimiento de garantía de la calidad de las prácticas externas se articula de acuerdo con el siguiente esquema organizativo:

1. El responsable de las prácticas del programa de máster, que se encarga de la coordinación académica y la organización y el control de las prácticas externas para el conjunto de los estudiantes.
2. El tutor externo de prácticas: el responsable establecido por la empresa o institución externa para tutorizar al alumno durante el período de prácticas.
3. El tutor interno de prácticas: cada alumno contará con un tutor interno, que evalúa las prácticas y ejercerá tareas de apoyo y seguimiento del alumno en el desarrollo de las prácticas.

Al concluir las prácticas, se prevén dos instrumentos de garantía de calidad – al margen de la dimensión académica de la evaluación –:

1. Un informe final de prácticas del alumno

En el informe los alumnos valorarán los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5, de menor a mayor nivel de satisfacción:

- a. Conocimientos y habilidades desarrollados: conocimientos teóricos, prácticos, comunicación oral y escrita, uso de inglés o de aplicaciones informáticas
- b. Evaluación de la empresa o entidad colaboradora: implicación del tutor, del equipo o unidad, atractivo del trabajo, apoyo en la realización del trabajo final de prácticas, capacidad docente del grupo de trabajo

- c. Aspectos generales: duración del período de prácticas, aplicabilidad de los conocimientos teóricos de la asignatura, e implicación de los profesores del itinerario profesional
- d. Comentarios y sugerencias

2. Un informe de seguimiento de las prácticas del tutor externo

El tutor externo entrará a valorar los siguientes aspectos:

- a. Aspectos formales: asistencia y puntualidad
- b. Conocimientos y habilidades: conocimientos teóricos, prácticos, comunicación oral y escrita, uso de inglés o de aplicaciones informáticas
- c. Actitudes: respecto a las tareas asignadas, capacidad de integración en el equipo de trabajo, de cumplimiento de plazos, y de asimilar y aprender nuevos conceptos.
- d. Comentarios y sugerencias

El tutor interno de prácticas evaluará ambos informes e informará el coordinador del master sobre los resultados de ambos informes, asignando una valoración individualizada para cada estudiante. El coordinador académico del programa formativo será el encargado de elevar a definitivas las valoraciones del programa de prácticas, además de elevar un informe a la Comisión de Calidad, recogiendo en el mismo las posibles sugerencias de mejora que se pudieran derivar del conjunto de informes de los estudiantes e tutores internos y externos del programa.

La Comisión de Calidad será la encargada de velar por el seguimiento de la introducción de mejoras y de informar sobre el progreso del programa y su mejora continua.

A partir del año 2012, y de forma bianual, se prevé la realización de un proceso específico de evaluación del programa de prácticas externas, mediante la obtención de información de:

- Estudiantes que hayan participado en el programa de prácticas.
- Organizaciones que hayan recibido estudiantes del IBEI en prácticas.
- Encuestas a graduados

Los objetivos principales para la realización del proceso de evaluación serán:

- Adecuación en cuanto a contenido, planificación y organización de talleres de soporte al programa de prácticas.
- Adecuación en cuanto a duración del programa, contenido y calidad de las prácticas realizadas.
- Evaluación del procedimiento de asignación de prácticas a los estudiantes interesados.

Del proceso de evaluación se someterá un informe a la Comisión de Calidad, con el objetivo de que se prevean, y se haga un seguimiento, de las mejoras a realizar en el programa.

4. Procedimiento para analizar la calidad de los programas de movilidad

La garantía de la calidad de los programas de movilidad, ya sean para los propios estudiantes del IBEI o para los estudiantes procedentes de las universidades extranjeras, se articula de acuerdo con el siguiente esquema organizativo:

La Oficina de Admisiones y Movilidad coordina la gestión de los estudiantes de los programas de intercambio y actúa de enlace entre las universidades extranjeras y la Unidad de Gestión Académica del IBEI. Los alumnos del IBEI que participarán en el programa acordarán su selección de asignaturas durante su estancia en el extranjero con su tutor personal antes de viajar a la universidad de acogida. Este tutor personal les hará asimismo seguimiento de su desarrollo en la universidad extranjera.

A los estudiantes procedentes de la universidad extranjera se les asignará un tutor personal en el IBEI que ejercerá tareas de apoyo y seguimiento del alumno durante su estancia en el IBEI. Las asignaturas cursadas en el IBEI normalmente contarán con el acuerdo con el coordinador académico o su tutor personal de su universidad de procedencia.

La Oficina de Admisiones y Movilidad establece instrumentos de garantía de la calidad de los programas de movilidad a través de encuestas de valoración, tanto para los estudiantes extranjeros (incoming) para evaluar los diferentes aspectos de su estancia en el IBEI, entre otros la calidad de la docencia recibida, valoración de las instalaciones, cursos de idiomas, como para los propios estudiantes del IBEI (outgoing). En el caso de estos últimos, la Agencia Nacional Española de Erasmus establece una encuesta a su regreso para valorar la información y el apoyo recibido en la universidad de destino, aspectos del alojamiento e infraestructura, temas de reconocimiento académico, y una valoración de su experiencia personal. Esta encuesta se distribuye únicamente en soporte papel para poder ser remitida a la Agencia Nacional Española Erasmus. Los estudiantes que estudian en una de las universidades extranjeras que no pertenecen al marco Erasmus valorarán su estancia en el extranjero mediante una encuesta de valoración una vez finalizada su estancia. Los resultados de las encuestas se distribuirían internamente para su análisis y valoración.

La Comisión de Calidad Docente del IBEI es la encargada de velar por el seguimiento de la introducción de mejoras y de informar al Consejo Científico sobre el progreso del programa de movilidad y su mejora continua.

5. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

Después de la finalización del programa, el Coordinador Académico del Máster hará llegar a sus estudiantes un formulario para la evaluación de su grado de satisfacción con la formación recibida y de la aplicabilidad de los contenidos del programa a su labor diaria.

A partir de dicha información se creará una base de datos que proporcionará un mapa de la actividad laboral/académica de los graduados.

La encuesta, se realizará de forma periódica cada año, mediante encuesta on-line a los 12 meses de la finalización del programa formativo.

Los contenidos de la encuesta de inserción laboral de los graduados abordarán las siguientes dimensiones:

- a) Datos personales del graduado: género; edad; país de origen; titulaciones previas.
- b) Inserción laboral y profesional de los graduados:
 - o Tiempo requerido en encontrar trabajo.
 - o Sector laboral de los estudiantes que trabajan y ámbito de actuación.

- Calidad de la inserción: Adecuación a la titulación cursada; funciones realizadas y nivel de retribución.
- c) Valoración del Programa formativo: Contenidos teóricos; contenidos prácticos; como herramienta para facilitar una mejor inserción; por la aplicabilidad de los contenidos; como programa a ser recomendado.
- d) Recomendaciones de mejora: en cuanto a contenidos; en cuanto a necesidades de formación continuada...

De los resultados obtenidos, se realizará un informe que se presentará en primera instancia a la Comisión de Calidad, para que esta, si procede, establezca un plan de actuación y seguimiento de las propuestas de mejora que pudieran surgir del proceso. Finalmente, el informe de la encuesta y el plan de actuaciones que se pudiera derivar, se informará al Consejo Científico y al patronato del instituto.

6. Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

El análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados sigue procedimientos separados, siendo el de los estudiantes el que ha alcanzado hasta el momento las mayores cotas de sistematización en la recogida de información, en su procesamiento y en el sistema de toma de decisiones.

A continuación se detallan individualizadamente los procedimientos de análisis de la satisfacción para cada colectivo. En todos ellos, la Comisión de Calidad Docente será la encargada de definir los procesos de recogida de información, analizar los resultados y proponer, si procede, un plan de actuaciones de mejora y su correspondiente seguimiento.

El Consejo Científico, una vez informado, será el órgano responsable de validar o proponer modificaciones si procede del plan de actuaciones de mejora.

Análisis de la satisfacción de los estudiantes

La satisfacción de los estudiantes se analiza a partir de tres fuentes de información:

- a. El cuestionario de evaluación de las diferentes asignaturas
- b. El cuestionario de evaluación del programa y los servicios del máster
- c. La celebración de reuniones periódicas con los representantes de los estudiantes

Análisis de la satisfacción del personal académico

La satisfacción del profesorado se analiza a partir de las siguientes fuentes de información:

- a. Mediante reuniones en grupo o individualizadas con la dirección del instituto y el coordinador del programa formativo.
- b. Mediante los comentarios introducidos por los profesores en respuesta a los resultados de los cuestionarios de evaluación de las diferentes asignaturas.
- c. Mediante encuesta de satisfacción del personal docente e investigador. Dicha encuesta tiene una periodicidad anual. En ella se abordan, entre otros aspectos, la

detección de puntos críticos para la mejora docente, el desarrollo docente, el funcionamiento de la institución, la coordinación, los servicios de apoyo de las instituciones que inciden en la docencia, entre otros.

Análisis de la satisfacción del personal de administración y servicios

El análisis de la satisfacción del personal de administración y servicios, hasta el momento realizado de forma informal mediante reuniones individualizadas, se desarrollará en paralelo con el despliegue de la nueva titulación. En este caso, se prevé la realización con una periodicidad anual, de una encuesta de satisfacción al personal de administración y servicios de aquellas unidades cuya actividad incide directamente en el funcionamiento de la titulación.

7. Procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones

En consonancia con el modelo del IBEI de sistema de garantía de calidad, el procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones de los alumnos se articula en primera instancia a través del funcionamiento ordinario de los distintos órganos y servicios. En este sentido, las vías ordinarias de atención de sugerencias, quejas y reclamaciones son las siguientes:

- La oficina de Coordinación Académica del IBEI, unos espacios físicos de atención ubicados en las instalaciones del IBEI, donde el estudiante puede tener un contacto personalizado con los tutores académicos designados, así como con la coordinación académica del programa formativo;
- La presentación de una queja por escrito ante el Director del IBEI, de quejas, sugerencias o reclamaciones.

Adicionalmente, el IBEI pone al servicio de la comunidad de estudiantes, profesores y personal de administración y servicios dos instrumentos específicos para la atención a las sugerencias, quejas y reclamaciones. En primer lugar, un buzón ubicado en el Instituto, una vía de recepción general de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento del programa formativo o de los servicios de la institución. De este buzón puede hacer uso cualquier persona vinculada directa o indirectamente con las actividades del instituto. En segundo lugar, una dirección de correo electrónico (direccio@ibei.org) al servicio de toda la comunidad universitaria para manifestar sus sugerencias, quejas y reclamaciones directamente a la dirección del Instituto. Ambas herramientas tienen como destinatario único la dirección del Instituto.

La dirección del instituto informará periódicamente a la Comisión de Calidad de las quejas o sugerencias recibidas, así como del tratamiento o procedimiento de resolución aplicado, o propuesto si procediera para la aprobación y seguimiento posterior por parte de la Comisión en cada una de ellas.

Por su parte, la Comisión de Calidad Docente será la encargada de hacer un informe de seguimiento anual de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de los procedimientos de resolución finalizados, con el objetivo de informar al Patronato del Instituto.

8. Mecanismos de publicidad de información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados

Se establecen los siguientes instrumentos de comunicación sobre el plan de estudio de acuerdo con el contenido y los destinatarios:

Una información ampliada acerca de la titulación, su organización y su plan de estudios también es accesible en la página Web del IBEI (www.ibe.org). Durante el año académico en el IBEI, el instrumento de comunicación acerca del plan de estudios, su desarrollo y resultados, específicamente dirigido a los estudiantes y a los profesores, es el Campus Virtual IBEI, espacio virtual de docencia, de interrelación entre profesor y alumnos. En el Campus Virtual IBEI, los estudiantes y los profesores pueden acceder a la siguiente información:

- El Plan de Estudios de la titulación
- El régimen académico y de permanencia
- La oferta docente del curso
- Horarios y clases
- El calendario académico
- Información sobre avisos de las asignaturas en curso
- Avisos de la Universidad.
- Resultados de los estudios.

Los estudiantes de la titulación también disponen de información presencial acerca del plan de estudios, su desarrollo y resultados a través de la unidad de Gestión Académica del IBEI.

De forma específica, la información referida al desarrollo y los resultados del Máster se da a conocer mediante las memorias del IBEI, accesibles a través de la web del IBEI. En ellas se presenta información relativa a:

1. Matrícula: distribución y evolución de estudiantes matriculados por curso, distribución por perfil sociodemográfico, tasas de rendimiento, éxito y abandono.
2. Resultados: tasa de eficiencia y de graduación, duración promedio de los estudios
3. Personal Docente e Investigador: perfil demográfico, categoría, dedicación, evolución.

9. Criterios específicos de extinción del título

Se contemplan básicamente dos escenarios que pueden conducir a la modificación parcial o total del plan de estudios.

1. Modificación del plan de estudios

Se considera modificación del plan de estudios la incorporación o supresión de asignaturas y actividades formativas que afectan a más del 20% y menos del 40% de los créditos obligatorios. Sin embargo, en el caso que un mismo plan de estudios sufra una tercera modificación, ésta implicará la extinción del plan de estudios.

2. Extinció del plan de estudis

La incorporació i supressió de assignatures i activitats formatives que afecten a més del 40% de les crèdits obligatoris o la tercera modificació d'un mateix plan de estudis implicarà la extinció del plan de estudis en vigor.

La incorporació d'un plan de estudis no afectarà a les estudiants matriculats amb anterioritat i que se troben cursant el plan en el moment en què se aprova la extinció. Per això el IBEI garantirà el desenvolupament efectiu de les ensenyanes durant el temps que corresponi de acord a la normativa vigent abans de la plena extinció. Els plans d'estudi es extinguiran curs per curs, i el IBEI establirà els procediments que permetin a les estudiants l'oportunitat d'avaluar els coneixements en els dos cursos acadèmics següents al curs d'inici del procés d'extinció.

Se contemplen les següents motivacions de la modificació o extinció del plan de estudis

1. Inadecuació científica i professional

Si el Consell Científic estima que el programa de Màster universitari no satisfà correctament les necessitats socials que li donen lloc, elaborarà una proposta de modificació o d'extinció del plan de estudis. La proposta de modificació o d'extinció del plan de estudis haurà de ser aprovada pel Patronat previ informe fundat científicament i professionalment. Aquesta proposta d'extinció es sotmetrà a l'aprovació dels òrgans de govern de les universitats participants en el programa formatiu, i es comunicarà, de acord a els procediments que el marc normatiu estableixi, a les institucions públiques pertinents.

2. Oportunitat i viabilitat

Si el Patronat estima que, encara que no hi hagi raons d'inadecuació científica o professional de la titulació, ha de extinguir-se el programa de màster proposat com a decisió estratègica per situar-se en un nou nínxol de mercat, disposarà de llibertat per elaborar una proposta d'extinció del títol i de proposta d'un nou títol amb arreglo al procediment establert, sempre amb la subsiguiente confirmació dels òrgans responsables de les universitats.