

RESPUESTA A LA EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DEL MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO EXPEDIENTE Nº 2508/2009

CONTESTACIÓN A LOS ASPECTOS QUE NECESARIAMENTE DEBEN MODIFICARSE.

CRITERIO 2

Se han descrito los procedimientos de consulta externos utilizados para la elaboración del plan de estudios. Se han especificado los colectivos consultados y la manera en que han sido utilizados los informes o recomendaciones obtenidos de los mismos.

CRITERIO 4

La lengua en la que se imparte el Master es el castellano. Se ha rectificado el apartado 1.6., por tanto no procede establecer entre los requisitos de admisión un nivel de conocimiento en otras lenguas. Las asignaturas optativas de la materia 8 (lenguas extranjeras) incluyen en sus fichas la información sobre el nivel recomendado para el seguimiento adecuado de las mismas, de acuerdo con los parámetros europeos: nivel A2 del Marco de referencia europea.

CRITERIO 5

- Todas las materias se imparten en castellano por ello se considera que no es necesario especificarlo.
- Se ha eliminado el texto “si se incluyen” en la tabla 1 de la sección 5.1.1. Distribución del plan de estudios en créditos ECTS, por tipo de materia.
- Se ha corregido la denominación “Tesis de master” por “Trabajo fin de master” y “Prácticas y/o actividades dirigidas” por “Prácticas externas”.

CRITERIO 8

En el apartado 8 Resultados previstos se han revisado los indicadores Tasas de graduación, abandono y eficiencia.

CRITERIO 9

La Universidad de Alicante dispone de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), evaluado positivamente por parte de la ANECA y de aplicación en todos los centros, que se ha diseñado siguiendo las directrices del programa AUDIT y que contempla, entre otros, todos los aspectos tratados en el punto 9 del anexo I del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre.

CONTESTACIÓN A LAS RECOMENDACIONES

Una vez revisadas todas las recomendaciones, a continuación se especifican los cambios que se han incorporado a la Memoria:

- En cuanto a la recomendación sobre el perfil de ingreso se ha incluido un párrafo explicativo en el punto 4.
- Se ha ampliado el apartado explicativo de los mecanismos de información previos a la matriculación.
- En el criterio 5, se han especificado las universidades con las que el Máster tiene convenio de intercambio Erasmus.
- Se ha especificado que el procedimiento por el que los estudiantes de los estudios existentes se adaptan al nuevo plan es automático.

**TÍTULO DE
MÁSTER UNIVERSITARIO
EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO
UNIVERSIDAD DE ALICANTE
diciembre de 2009**

1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

1.1. Denominación

- **Nombre del título**

Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Alicante

- **Código/s UNESCO de clasificación de títulos**

31 *Social and behavioral sciences*

81 *Personal services: travel and tourism*

1.2. Universidad solicitante y Centro responsable del programa

Universidad de Alicante

Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

1.3. Tipo de enseñanza

Presencial

1.4. Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas

Primer año: 35 estudiantes

Se dispondrá de un número adicional de plazas becarios de la Fundación Carolina dentro de su programa de becas de especialización profesional en España, en el área de Economía y Finanzas, Organización e Innovación Empresarial, Desarrollo Económico e Integración Regional. Cooperación Internacional, de acuerdo con el convenio suscrito con la Universidad de Alicante y para alumnos que han cursado el Título Superior en Turismo de la Universidad de Alicante (Título Propio de 2º ciclo), título que se reconvierte en el Máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo, de acuerdo con el artículo 1.2 de la Orden de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia de 15 de septiembre de 2005 (DOGV nº 5099). Las personas con esta titulación deberán solicitar la convalidación de estudios de acuerdo con los criterios que establecerá la Comisión de Estudios de Posgrado y la Comisión Académica del Máster.

Segundo año: 35 estudiantes

Se dispondrá de un número adicional de plazas becarios de la Fundación Carolina dentro de su programa de becas de especialización profesional en España, en el área de Economía y Finanzas, Organización e Innovación Empresarial, Desarrollo Económico e Integración Regional. Cooperación Internacional, de acuerdo con el convenio suscrito con la Universidad de Alicante y para alumnos que han cursado el Título Superior en Turismo de la Universidad de Alicante (Título Propio de 2º ciclo), título que se reconvierte en el Máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo, de acuerdo con el artículo 1.2 de la Orden de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia de 15 de septiembre de 2005 (DOGV nº 5099). Las personas con esta titulación deberán solicitar la convalidación de estudios de acuerdo con los criterios que establecerá la Comisión de Estudios de Posgrado y la Comisión Académica del Máster.

Tercer año: 35 estudiantes más plazas adicionales para becarios de la Fundación Carolina dentro de su programa de becas de especialización profesional en España, en el área de Economía y Finanzas, Organización e Innovación Empresarial, Desarrollo Económico e Integración Regional. Cooperación Internacional, de acuerdo con el convenio suscrito con la Universidad de Alicante.

Cuarto año: 35 estudiantes más plazas adicionales: Para becarios de la Fundación Carolina dentro de su programa de becas de especialización profesional en España, en el área de Economía y Finanzas, Organización e Innovación Empresarial, Desarrollo Económico e Integración Regional. Cooperación Internacional, de acuerdo con el convenio suscrito con la Universidad de Alicante.

Justificación

La justificación de la oferta de plazas se realiza a partir de la matriculación registrada en cursos anteriores en los programas de postgrado que preceden a éste:

El Máster Oficial en Planificación y Dirección del Turismo (2007) ha contado con el siguiente número de alumnos matriculados por curso:

- Curso 2007-2008 38 alumnos

De éstos se matriculan 37 en el segundo curso (1 abandono)

- Curso 2008-2009:

37 alumnos en 2º curso

47 alumnos en 1º curso

Total alumnos 2008-2009: 84

Previamente, el Master en Dirección y Gestión Turística (Título propio) tuvo la siguiente matriculación:

- Curso 2002-2003: 20 alumnos

- Curso 2003-2004: 21 alumnos

- Curso 2004-2005: 20 alumnos

- Curso 2005-2006: 30 alumnos

- Curso 2006-2007: 21 alumnos

Durante estos años el índice de abandono es cero

1.5. Número de créditos y requisitos de matriculación

- **Número de créditos del título: 120 ECTS**
- **Número mínimo de créditos europeos de matrícula por estudiante y periodo lectivo, y en su caso, normas de permanencia**

Actualmente, la Universidad de Alicante está preparando una normativa sobre *Régimen de Permanencia y Progresión en los estudios* para los alumnos que inicien los estudios de Master Universitario regidos por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre. Dicha normativa contemplará

condiciones distintas para estudiantes a tiempo completo y estudiantes a tiempo parcial.

1.6. Resto de información necesaria para la expedición del SET

- **Orientación (Académica, Profesional, de Investigación)**

Profesional y de investigación

Universidad y naturaleza

Universidad de Alicante (institución pública)

Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

- **Profesiones para las que capacita**

El título habilita para el ejercicio de las siguientes profesiones:

- Planificador y gestor de destinos: gerente de destinos (Administraciones, patronatos, sociedades mixtas...), gerente de planes de destinos, director de programas de destinos, técnico de planificación turística
- Director de Producto Turístico: gestor de productos específicos, técnico de desarrollo del producto turístico
- Director corporativo de organizaciones: gerente de entidades no lucrativas de turismo, director de grupo empresarial turístico (cadena hotelera, intermediación, corporaciones de ocio...), director de empresa turística, director de división turística de un grupo empresarial
- Director operativo de empresa turística: director de información, promoción y comercialización turística, director de producto dentro de una organización (servicios spa...) y director de áreas de gestión
- Director de I+D+I : consultor, asesor o analista.
- Profesor y ayudante de investigación

- **Lengua/s utilizada/s a lo largo del proceso formativo**

Castellano, ~~valenciano, inglés y otro idioma extranjero (francés o alemán)~~

2. JUSTIFICACIÓN

2.1. Justificación del Título propuesto, argumentando el interés científico o profesional del mismo

Relacionado con este apartado 2. *Justificación*, el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC), elaborado dentro del programa AUDIT de la ANECA, dispone de los siguientes procedimientos documentados: **PE03: Diseño de la oferta formativa**; **PC02: Oferta formativa de Máster** y **PA03: Satisfacción de los grupos de interés**.

El Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo ofrece una formación de alto nivel, en un área interdisciplinar como es el turismo, con el fin de mejorar las competencias específicas en el ámbito profesional del sector turístico. También ofrece la formación adecuada para acceder al Doctorado en Dirección y Planificación del Turismo.

2.1.1. Experiencias anteriores de la universidad en la impartición de títulos de características similares

La Universidad de Alicante forma parte del grupo de universidades pioneras en la implantación de enseñanzas de turismo en España, tanto en la puesta en marcha de la actual Diplomatura como en la formación de Postgrado. En esta vertiente, desde el curso 1998/99 se vino impartiendo el Título Superior en Turismo de la Universidad de Alicante, Título Propio de Segundo Ciclo de esta Universidad, aprobado por unanimidad en Junta de Gobierno el 22 de abril de 1998. Un programa formativo de similares características también se implantó en la Universidad de las Islas Baleares, en la de Girona y en la de Oviedo (campus de Gijón). Como Título Propio de segundo ciclo, se acogió a la normativa sobre títulos propios, al amparo del art. 28.3 de la LRU, en el que se señalaba la doble variedad de enseñanzas que podían ser objeto de dichos títulos, enseñanzas que no contaban en aquel momento con la declaración de oficialidad por parte del Ministerio pero que representaban la continuación del proceso de integración de las enseñanzas turísticas en la Universidad, iniciado con la Diplomatura. Se entendía, además, como un título con un alto interés para la Comunidad Valenciana por la trascendencia socioeconómica del turismo en nuestro entorno.

Durante los ocho años de impartición, el Título Superior en Turismo formó a casi 150 personas, con altos niveles de satisfacción y que en la actualidad desempeñan diferentes funciones tanto en instituciones y organismos públicos (Patronatos de Turismo, Agencias de Desarrollo Local) como en la empresa privada: hay egresados de dicha titulación en cadenas hoteleras, agencias de intermediación, empresas de oferta complementaria.

Un segundo paso fue la puesta en marcha de un Máster Internacional en Dirección y Gestión Turística que, tras su aprobación, entró en funcionamiento en el curso 2002/2003 y se impartió durante cinco cursos académicos, con un evidente éxito, como demuestra el hecho de que la matrícula nunca bajó de 20

alumnos y de que fue seleccionado como el primer Master en Turismo ofrecido a los becarios de la Fundación Carolina (cooperación española al desarrollo) en esta materia.

Finalmente, con el nuevo marco normativo que introdujo el Decreto 56/2005, y tras la aprobación del Consejo de Gobierno de la UA y el respaldo de su Consejo Social, se decidió transformarlo y adaptarlo a la estructura de Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo, tal y como se viene impartiendo desde el curso 2007/2008 hasta la actualidad. Este Master forma parte de la Red Intur, a la que pertenecen otras 13 universidades españolas que imparten programas similares: Oviedo, Illes Balears, Girona, Rovira i Virgili, Zaragoza, La Laguna, Sevilla, Málaga, Santiago, A Coruña, Barcelona, Vigo y Valencia

2.1.2. Datos y estudios acerca de la demanda potencial del título y su interés para la sociedad

La importancia del turismo en España y su carácter estratégico es indudable. En 2004, España fue el segundo país receptor de turismo internacional, tanto en llegadas (53,6 millones) como en ingresos (45,2 miles de millones de dólares USA), según los datos de la Organización Mundial de Turismo. El turismo se percibe como una de las actividades más dinámicas de la economía española, supone el 11,4% del Producto Interior Bruto, cubre el 70% del déficit comercial español y emplea al 12% de la población activa y al 19,5% del sector servicios (datos correspondientes a 2003: Cuenta Satélite del Turismo en España y Encuesta de Población Activa del Instituto Nacional de Estadística).

Las necesidades formativas derivan tanto de la importancia socioeconómica del desarrollo turístico como de su creciente complejidad. La competitividad del mercado turístico así como la exigencia de encauzar el turismo dentro de los principios del desarrollo sostenible para garantizar su aportación al bienestar social, requieren enfoques de gestión pública y privada diferentes, asociados a nuevos perfiles profesionales, cuya formación depende del nivel superior de los estudios de Turismo.

La integración de los estudios superiores de Turismo en la Universidad en 1996 ha cualificado sustancialmente la oferta formativa, pero no ha resuelto el vértice superior de los estudios de Turismo, la formación de segundo ciclo y postgrado, circunstancia que ha dificultado el acceso de los titulados en Turismo a los puestos de más alto nivel en empresas y organizaciones turísticas, frecuentemente asignados a otros titulados, previa inmersión más o menos rápida en las particularidades de la actividad turística. La oferta de Títulos Propios y Programas de Postgrado universitarios han contribuido a encauzar la formación especializada de los diplomados en Turismo, pero la creación de los Postgrados Oficiales constituye el marco adecuado para ampliar y clarificar el nivel superior de los estudios de Turismo, con un reconocimiento académico acorde con la importancia socioeconómica de la actividad turística.

Por todo ello, la demanda social del Máster en Dirección y Planificación del Turismo puede considerarse muy alta si se atiende a aspectos como:

- el creciente peso de la actividad turística y recreativa en todos los ámbitos de la economía española, valenciana, e internacional,
- la mejora de la consideración social del turismo y de las actividades recreativas como yacimientos de empleo cualificado,
- la importancia de las empresas españolas dedicadas a la actividad turística y recreativa y su peso tanto a nivel nacional como internacional,
- la profusión y generalización de organismos, instituciones y órganos de desarrollo del turismo a múltiples escalas y ámbitos territoriales
- el impulso dado al turismo por las más variadas políticas regionales tanto en España como en Europa y en Latinoamérica,
- la oportunidad que representa, en el contexto de Latinoamérica, ofrecer formación a nivel de postgrado en España.

2.1.3. Relación de la propuesta con las características socioeconómicas de la zona de influencia del título

El turismo en la Comunidad Valenciana es un sector económico estratégico para la generación de riqueza y prosperidad que está atravesando grandes y rápidas transformaciones. En el año 2007 llegaron a la Comunidad Valenciana 21,3 millones de turistas de los cuales 5,6 millones eran turistas internacionales (IET. Frontur 2007). La Comunidad Valenciana es la quinta comunidad autónoma de destino de los turistas internacionales. El turismo generó 13.502 millones de euros en ingresos. Esta cifra representa el 13,2 % del PIB del total de la economía valenciana (Impactur Comunidad Valenciana, 2007). El 14,6% del total del empleo en la Comunidad Valenciana (314.696 puestos de trabajo) corresponde al turismo, así como el 66,2% de las exportaciones de servicios y el 4,9% del gasto público (Agencia Valenciana de Turismo, 2007). Estos datos ilustran la gran importancia estratégica del turismo en la región.

2.1.4. Justificación de la existencia de referentes nacionales e internacionales que avalen la propuesta

El diseño del Máster en Dirección y Planificación del Turismo se ha consensuado entre 14 universidades españolas que ya contaban con títulos propios de 2º ciclo en Turismo. La Universidad de Alicante forma parte de la Red Interuniversitaria de Postgrados en Turismo (Red Intur) constituida mediante el convenio marco suscrito entre las Universidades de Oviedo, Illes Balears, Alicante, Girona, Rovira i Virgili, Zaragoza, La Laguna, Sevilla, Málaga, Santiago, A Coruña, Barcelona, Vigo y Valencia, que tiene como objeto la cooperación en el estudio, el intercambio de experiencias y la propuesta de actuaciones en orden al cumplimiento de las exigencias derivadas del proceso de adaptación al espacio europeo de educación superior en el ámbito de los estudios oficiales de postgrado en materia de turismo, avanzando en la cooperación en la docencia, en la investigación y en la movilidad de los estudiantes.

2.1.5. Conversión de un doctorado de calidad o de un título propio de máster con trayectoria acreditada.

El programa de Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo fue en su momento (2007) el resultado de la transformación de un Master y Título Superior en Turismo que ya venían funcionando en la UA. Por tanto, el programa ya se viene impartiendo desde hace dos cursos como Master Oficial.

2.1.6. Relación de la propuesta con la situación del I+D+i del sector científico-profesional.

El Master en Dirección y Planificación del Turismo está adscrito a un instituto universitario de investigación, específicamente orientado al turismo, en el que se desarrollan proyectos competitivos (plan nacional, UE) y líneas de investigación, lo que garantiza la relación con grupos de investigación, tanto en el plano nacional como en la vertiente de internacionalización de la investigación. De hecho, una parte sustancial del profesorado que imparte docencia en el Master participa en los proyectos y mantienen una relación directa y unas evidentes sinergias entre las dimensiones investigadora y docente.

En cuanto al ámbito profesional, son numerosos los contratos de investigación que el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas realiza por encargo del sector, lo que refuerza cada día la transferencia y resultados de la investigación y su relación intrínseca con los contenidos que se imparten en las aulas del Master.

La dinámica del Master permite profundizar en esta línea de relaciones y ofrece la posibilidad de:

- impulsar equipos de docentes e investigadores en la materia y su relación con necesidades científico-tecnológicas en el sector,
- ampliar los ámbitos de conocimiento objeto de interés por parte de la Universidad,
- promover estudios complementarios o afines como la hostelería, el ocio y la recreación,
- fortalecer la transferencia de resultados entre la Universidad y los agentes sociales tanto instituciones como empresas.

2.2. Referentes externos a la Universidad de Alicante que avalen la adecuación de la propuesta a criterios nacionales o internacionales para títulos de similares características académicas

Como se ha mencionado el diseño del Máster en Dirección y Planificación del Turismo se ha consensuado entre varias universidades españolas que ya contaban con títulos propios de 2º ciclo en Turismo y que han formado, junto a otras la Red Intur.

2.3. Descripción de los procedimientos de consulta internos y externos utilizados para la elaboración del plan de estudios

Como en el resto de planes de estudio de la Universidad de Alicante, se ha seguido un procedimiento para la elaboración y aprobación del plan que garantiza la participación de todos los colectivos y de los agentes externos, en

este caso los del sector turístico, públicos y privados. Asimismo, se ha incorporado un procedimiento de exposición pública y presentación de enmiendas, accesible a consulta por toda la comunidad universitaria que garantiza la transparencia del proceso.

Los procedimientos se han organizado y llevado a cabo desde la Comisión de Posgrado del Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas de la UA, centro que imparte el programa y que lo viene realizando desde hace años, con la colaboración y cooperación de asociaciones empresariales del sector turístico de nuestro entorno y la participación del alumnado del programa.

La Comisión de Postgrado, con participación de profesorado de los distintos departamentos y áreas implicadas en la docencia del Master, ha sido la encargada de elaborar la propuesta de memoria del título de graduado/a en Turismo. Los departamentos y áreas de conocimiento participantes son los siguientes:

- Organización de Empresas
- Análisis Económico Aplicado (área de Economía Aplicada)
- Sociología
- Economía Financiera, Contabilidad y Marketing (áreas de Comercialización e Investigación de Mercados y de Economía Financiera y Contabilidad)
- Lenguajes y Sistemas Informáticos
- Derecho Mercantil
- Filologías Integradas (Alemán y Francés)
- Filología Inglesa
- Análisis Geográfico Regional
- Derecho Administrativo
- Arqueología e Historia Antigua

La propuesta elaborada recoge la trayectoria de un Master con varias ediciones anteriores y unos niveles de calidad contrastados, según se desprende de las encuestas.

Además de la participación de representantes de los distintos departamentos que integran la Comisión, la propuesta se trabajó con la representación del alumnado y se tuvieron en cuenta las indicaciones de egresados de ediciones anteriores, a la hora de configurar el plan de estudios. Hay que considerar que algunas de estas recomendaciones ya habían sido formuladas en las encuestas de años anteriores y que se trasladaron al programa en su momento.

En esencia, el contenido de las recomendaciones atañe a la mayor cantidad de horas de prácticas y a la necesidad de incorporar temas que resultan de notable interés para los futuros profesionales del turismo, además de los contenidos habituales de dirección y gestión de empresas, marketing, promoción, economía aplicada, sociología, análisis y planificación territorial de áreas y destinos turísticos, regulación de contratos y marcas en el turismo, nuevas tecnologías, desarrollo local, análisis y planificación financiera, entre otros. Entre los temas introducidos a partir de enmiendas formuladas, se pueden destacar los que atañen al papel del turismo en la cooperación

internacional y que han pasado a formar parte de la materia “Turismo y Desarrollo Económico”. Asimismo se han incluido, a partir de las recomendaciones formuladas, las materias “Implantación de sistemas de calidad en empresas y organizaciones turísticas” y la relativa a “Implantación de sistemas de gestión ambiental en empresas y organizaciones turísticas”.

Por otro lado, los trabajos de la comisión se trasladaron a las organizaciones empresariales con las que colabora habitualmente este centro y que son las siguientes:

- Asociación Provincial de Hoteles de Alicante, representada por su Gerente, el Sr. Vicente Marhuenda Pitarch
- Asociación Hotelera de Benidorm y Costa Blanca (HOSBEC), representada por Dña. Nuria Montes.
- Asociación Alicantina de Agencias de Viajes, representada por su presidenta Dña. Marisa Sempere.

Las principales recomendaciones se centran en la necesidad de potenciar los contenidos prácticos de las asignaturas en la formación del alumnado y que les proporcionen conocimientos aplicables en el desempeño de las tareas profesionales a las que deben enfrentarse los egresados. Muy importante en este sentido ha sido la presencia de la materia Prácticas Externas con 15 ECTS, pero también la presencia de las materias de nuevas tecnologías en turismo.

Por su parte, desde la Comisión de Posgrado se ha comentado la propuesta de plan de estudios de Master Oficial con la Comisión de Turismo de la Cámara de Comercio de Alicante, en la que hay representantes de los distintos ámbitos del turismo provincial, y con la Confederación Empresarial de Alicante, para recabar su opinión al respecto de los contenidos del plan que se presenta. Los resultados fueron satisfactorios y se reflejan en el apoyo explicitado a esta propuesta.

Procedimiento de consulta interno

La Universidad de Alicante ha establecido un procedimiento para la elaboración y aprobación de los planes de estudios, en el que se garantiza la participación de todos los colectivos y de los agentes externos. Asimismo, se ha incorporado un procedimiento de exposición pública y presentación de enmiendas, consultable por toda la comunidad universitaria que garantiza la transparencia del proceso.

A continuación, la Comisión de Estudios de Postgrado (CEP), tras analizar la viabilidad del proyecto de Título de Máster Universitario, para su análisis y debate, los sometió a exposición pública, durante la cual los miembros de la CEP pudieron presentar enmiendas razonadas por escrito al proyecto de plan de estudios. Dichas enmiendas se trasladaron, para su conocimiento, a todos los miembros de la CEP. Finalmente, la propuesta de plan de estudios se sometió a informe de la CEP tras el cuál el Equipo de Gobierno remitió el proyecto de Título de Máster al Consejo de Gobierno para su aprobación.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivos Generales del Título de Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Alicante

Los objetivos del Título de Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo se definen a partir de:

- 1) Las necesidades de la actividad turística en un marco de exigencia de calidad, competitividad y sostenibilidad y de una creciente internacionalización.
- 2) La inserción del título en la nueva estructura formativa propiciada por la reorganización de los estudios universitarios de turismo y, en particular, los planteamientos desarrollados en el diseño del título de grado en turismo.
- 3) Los requisitos del R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, que establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y la Normativa de la Universidad de Alicante para los títulos oficiales de Máster y Doctorado, aprobada en el Consejo de Gobierno de 30 de octubre de 2008 y publicada en el BOUA de 6 de noviembre de 2008.

El Manual de Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro dispone de los procedimientos documentados: **PC11: Orientación profesional** y **PA03: Satisfacción de los grupos de interés**, directamente relacionados con este apartado 3 de Objetivos.

Los objetivos del Máster en Dirección y Planificación del Turismo son los siguientes:

- Preparar a los alumnos para la toma de decisiones en puestos de alta responsabilidad en empresas, actividades e instituciones de turismo.
- Capacitar a los alumnos para dar respuesta a las exigencias de sostenibilidad, diversidad y calidad de los mercados turísticos.
- Formar en la aplicación de métodos, instrumentos y prácticas para el desarrollo de la investigación científica en turismo.
- Facilitar la incorporación de soluciones tecnológicas en la gestión de establecimientos, actividades y destinos
- Adaptar el nivel de los estudios universitarios de Turismo en España con los existentes en otros países de la Unión Europea y normalizarlos en relación al resto de actividades económicas que cuentan con sistemas de formación específicos.
- Desarrollar perfiles de especialización que tengan en cuenta tanto las necesidades de innovación en materia de gestión empresarial como el desarrollo de nuevos sistemas de gestión de aspectos colectivos.

Otros objetivos a los que atiende esta propuesta de Título de Máster en Dirección y Planificación del turismo son:

- Homogeneizar la transmisión del conocimiento en materia de turismo y facilitar, en consecuencia, la creación de programas conjuntos entre universidades tanto españolas como extranjeras.
- Crear las condiciones para el desarrollo de líneas de investigación de carácter transdisciplinar, multidisciplinar e interdisciplinar
- Incorporar la formación en turismo al objetivo trazado en las Cumbres de Lisboa y Barcelona de lograr que los sistemas educativos europeos se conviertan en una referencia de calidad mundial para el año 2010. Teniendo

en cuenta la dimensión de la actividad turística en España, éste debería ser, de hecho, un objetivo incontestable desde el punto de vista de la administración de la formación superior en España.

3.1.1. Perfil de especialización del Título

El turismo contribuye al desarrollo de los espacios socioeconómicos y tiene su soporte en el territorio a través de los distintos recursos existentes en el mismo: naturales, culturales, sociales y mediante distintas acciones y proyectos pueden convertir o transformar un recuso en producto turístico. Pero además, como actividad económica demanda y consume recursos que en la mayoría de los casos tienen un carácter público y cuya gestión es competencia de los poderes públicos. Por tanto, el renombrado carácter interdisciplinar del turismo no viene solo definido por el ámbito del impacto turístico en los destinos, sino también por los diferentes perfiles profesionales que requiere el turismo para su desarrollo. Por ello los perfiles que tratará de cubrir el Máster son los siguientes:

Planificador y Gestor de Destinos

Tradicionalmente la gestión turística de los destinos está vinculada a la administración pública, y la misma ha implantando o desarrollado distintas organizaciones administrativas que han asumido las competencias en materia de turismo. La relación constante y permanente que se establece entre la administración pública, la gestión de lo público y el sector privado y las demandas de los visitantes es muy superior en el caso del turismo por lo señalado anteriormente si lo comparamos con otros sectores económicos y por consiguiente es imprescindible considerar a la Planificación y Gestión Pública de Destinos como un elemento de suma importancia dentro de las áreas que han de desarrollarse dentro del Máster.

Más si cabe cuando hay un crecimiento de figuras y organizaciones que integran o son responsables de este ámbito. Las propias administraciones públicas a través de sus ministerios, secretarías, subsecretarías, consejerías, vice-consejerías, direcciones generales, concejalías, etc., que tienen competencias en materia de turismo y que deben por consiguiente conocer la realidad de un sector y su funcionamiento. Por otra parte, están las empresas o instituciones bajo distintas formas societarias pero con capital público, como las sociedades de turismo de las Comunidades Autónomas, que entre sus cometidos está la comercialización de los destinos. Otras instituciones como consorcios, patronatos, fundaciones y un largo etc, se convierten en elementos de referencia cuando hablamos de gestionar un destino. Y no debe olvidarse las relaciones supramunicipales, como comarcas o mancomunidades, que en numerosos casos llevan a cabo iniciativas en materia turística, o los fondos europeos. Destacar asimismo el desarrollo en estos últimos años de los denominados Planes de Excelencia Turística y de Dinamización turística, verdaderos catalizadores de iniciativas y fondos para la dinamización turística de nuestro país.

Por consiguiente, la necesidad de disponer de personal cualificado que pueda asumir la dirección, gestión y planificación de un destino es una variable clave para el desarrollo de una actividad turística sostenible y adecuada a las necesidades y recursos disponibles.

<p>Gerente de destinos (Administraciones, patronatos, sociedades mixtas...)</p>	<p>Es el responsable de la planificación y gestión de un destino así como de los proyectos que se vayan a realizar en el mismo para dinamizarlo. Fijará las orientaciones estratégicas de actuación y promoción, los objetivos a alcanzar y los medios para llevarlos a cabo tras analizar y evaluar los diferentes componentes del mercado.</p> <p>Bajo su responsabilidad está la gestión de todos los servicios turísticos municipales o comarcales en cuanto a organización y correcto funcionamiento. Establecerá los medios necesarios para el desarrollo de una correcta relación entre las administraciones y agentes sociales vinculados al destino</p> <p>Como gestor empresarial se ocupará del control y supervisión financiera de la entidad que represente, además de captar y desarrollar las actividades necesarias para la obtención de fondos administrando correcta y eficientemente los bienes públicos a su disposición</p>
<p>Gerente de Planes de Destinos</p>	<p>Es el responsable del plan turístico de un destino y aplica las propuestas de actuación de acuerdo a lo acordado en las comisiones de gestión.</p> <p>Asumirá el control y supervisión financiera del Plan, gestionando las anualidades y la correcta aplicación presupuestaria correspondiente a cada plan,</p> <p>Realiza la coordinación de los planes de comunicación para asegurar la promoción de identidad y de imagen del mismo</p>
<p>Director de Programas de Destinos</p>	<p>Responsable del aprovechamiento turístico de las oportunidades generadas por un proyecto de desarrollo</p> <p>Elabora y propone las líneas estrategias de promoción de los programas del destino así como la gestión de los mismos desde el punto de vista de la organización de los servicios turísticos</p> <p>Vela por el cumplimiento de los objetivos del programa, coordinando y realizando el control de las empresas contratadas para la ejecución de los proyectos</p> <p>Bajo su responsabilidad estará la gestión de los programas y proyectos turísticos municipales o comarcales en cuanto a organización y correcto funcionamiento, así como la posibilidad de proponer líneas de actuación relacionadas con el destino y su ejecución presupuestaria del</p>

	programa
Técnico de Planificación Turística	Responsable de la planificación turística en administraciones públicas a cualquier nivel territorial. Se encarga de la definición de estrategias de puesta en valor de recursos, desarrollo de productos y dinamización territorial en su ámbito de actuación. Aplica instrumentos de planificación de carácter territorial y estratégico.

Director de Producto Turístico	
<p>Ámbito profesional estrechamente ligado a todo lo relacionado con el ocio y la recreación. A menudo hace referencia al principal componente motivacional de un viaje. Tienen que ver con los argumentos, los contenidos y los valores de un destino.</p> <p>Se requiere de profesionales que se encarguen de la puesta en valor de los productos, su planificación, su promoción y su comercialización. Se trata de profesionales que deben tener las características de lo que generalmente se denomina Product Manager. Deben conocer las características de los productos/destinos y saber identificar sus potencialidades. Deben tener una visión innovadora y adaptada a las nuevas tendencias. Deben ser capaces de integrar los productos en los destinos.</p> <p>El trabajo profesional asociado a este ámbito puede realizarse tanto desde la perspectiva de organizaciones de titularidad pública como privada. Se trata de una actividad directamente vinculada con el desarrollo local.</p> <p>La Secretaría General de Turismo tiene previsto el desarrollo de una línea de incentivos para la creación de Planes de Dinamización de Productos Turísticos en colaboración con las Administraciones Autonómicas y Locales.</p>	
Gestor de Productos Específicos	Responsable de la planificación, promoción, comercialización y gestión de productos específicos en ámbitos especializados (eventos, golf, nieve, activo náutico, sol y playa, rural, cultural...). Se encarga de identificar oportunidades, crear nuevos productos y orientarlos a mercados específicos. Su actividad se orienta tanto al diseño de nuevos productos en un ámbito organizativo estructurado (por ejemplo, una estación de esquí) como a la creación de nuevas posibilidades de desarrollo turístico en ámbitos incipientes en modalidades específicas.
Técnico de Desarrollo del Producto Turístico	Responsable del desarrollo del producto turístico. Se encarga de la planificación y ejecución de la gestión operativa de un producto específico.
Director Corporativo de Organizaciones	
Comprende al conjunto de profesionales que ocupan la alta dirección de las	

organizaciones privadas (tengan o no ánimo de lucro). La alta dirección está conformada por los niveles jerárquicos superiores de las estructuras organizativas. Está compuesto por directivos que tienen como características diferenciadoras que supervisan habitualmente a otros directivos y que no están sometidos al control de otros miembros de la organización (aunque sí por parte de los propietarios, de los socios o de los delegados de los mismos, como ocurre con los consejos de administración). Este tipo de directivos se encarga de las principales relaciones de la empresa con su entorno, intentando adaptarse a los cambios del mismo, introduciendo innovaciones y posicionándose competitivamente respecto a los rivales. Son los encargados de marcar el camino de la organización en el largo plazo.

En el ámbito turístico este perfil aparece de forma clara en los puestos de las direcciones corporativas de los grandes grupos empresariales. Las grandes empresas turísticas españolas han venido conformando grupos empresariales integrados verticalmente para ocupar buena parte del negocio turístico completo. La dirección corporativa de estas grandes corporaciones corresponde a este perfil, pero también el de cada una de las divisiones que la conforman. Habitualmente son empresas autónomas vinculadas al grupo por participaciones en su capital. Existen también corporaciones empresariales en las que sólo una parte de su actividad está ligada a la actividad turística y sus máximos directivos también deben ser considerados en este perfil. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones turísticas privadas españolas son de una dimensión más pequeña y no presentan esta complejidad estructural. En la pequeña y mediana empresa turística la dirección corporativa corresponde habitualmente a los propietarios, pero en un proceso de profesionalización cada vez más acentuado, está siendo ocupada por personal directivo de alta cualificación. También existen diversas entidades privadas sin ánimo de lucro que normalmente agrupan a otras organizaciones para promover sus intereses conjuntos (como las asociaciones hoteleras a nivel de provincia o zona turística), con una alta dirección que necesita una capacitación similar a las de las empresas, aunque sus resultados no sean el reflejo de una actividad comercial.

<p>Gerente de entidades no lucrativas de turismo</p>	<p>Debe ser un profundo conocedor del sector o sectores cuyas empresas representa y del ámbito geográfico concreto en que opera y debe saber gestionar redes complejas, conociendo la posición de poder que ocupa su organización y las empresas e instituciones que la conforman y las relaciones posibles dentro de redes mayores, particularmente en las que se encuentran los organismos públicos y los terceros interesados. Será el encargado de definir estrategias de actuación conjunta para los asociados y prestar servicios comunes a éstos, promoviendo la cooperación de sus socios o afiliados, por lo que dominará la planificación y la gestión operativa de las acciones encomendadas a su organización (promoción, formación, negociación, etc.).</p>
---	--

<p>Director de Grupo Empresarial Turístico (cadena hotelera, intermediación, corporaciones de ocio...)</p>	<p>Debe dominar el posicionamiento estratégico global de su organización, tanto para competir con sus rivales como para situarse convenientemente en las diversas redes en que ésta está inmersa y debe coordinar los distintos negocios y áreas funcionales de su organización para lograr su correcta integración. Por tanto, dominará la dirección estratégica, será capaz de analizar convenientemente su entorno, comprenderá el papel de los recursos y capacidades que debe poseer su organización para afrontar el futuro y debe desarrollar sus capacidades creativas, de innovación y de negociación (con agentes internos y externos).</p>
<p>Director de Empresa Turística</p>	<p>Gestionará el máximo nivel empresarial en una organización privada de tamaño mediano o pequeño, por lo que debe saber enfrentarse a los mercados, a los competidores, a las políticas públicas, a las presiones de terceros interesados (trabajadores, consumidores, redes externas...) y, a la vez, integrar las distintas áreas operativas y de negocio que eventualmente pueda tener su organización. Debido a la falta de estructuras directivas intermedias en sus organizaciones, tendrán que asumir procesos complejos de toma de decisiones y de análisis de problemas sin mucho apoyo técnico, por lo que deben estar familiarizados con el negocio, con las distintas áreas funcionales y con las habilidades directivas básicas.</p>
<p>Director de División Turística de un Grupo Empresarial</p>	<p>Debe conocer los elementos esenciales de la planificación estratégica para buscar una posición competitiva favorable y duradera para su negocio dentro del grupo, lo que implica conocer completamente su sector (competidores, proveedores, clientes, terceros interesados...) y cómo evolucionará con el tiempo. También se encargará de fijar la estrategia competitiva y de hacer que las unidades operativas las lleven a efecto.</p>

<p>Director Operativo</p>
<p>Comprende el conjunto de profesionales que se ocupan de la gestión de las áreas presentes en una organización de tamaño mediano o pequeño las cuales pueden ser independientes o estar integradas en un grupo</p>

empresariales. Su función abarca la gestión, integración y control de las diferentes áreas de organización, la planificación de los sistemas de información y el análisis e interpretación de los sistemas de toma de decisiones	
Director de Información, Promoción y comercialización turística	Ejerce las responsabilidades en la planificación, organización, gestión, difusión e integración de la información turística como la promoción y comercialización de la misma.
Director de producto dentro de una organización (Servicios Spa...)	Tienen la responsabilidad de dirigir la investigación, planificación, diseño, desarrollo y gestión de servicios y productos específicos de empresas u organizaciones, las cuales pueden ser independientes o estar integradas en un grupo empresarial. Con el objetivo de innovar, posicionarse en el sector y obtener ventajas competitivas
Director de Áreas de Gestión	Asume la responsabilidad de alguno de los departamentos de los que se compone una empresa (operaciones, sistemas de información, calidad, gestión económico-financiera, comercial, recursos humanos, etc.).

Responsable de I+D+I	
Coordina las áreas, departamentos o centros que tengan como objetivos la detección y el estudio de los problemas y retos que afectan al turismo. Para ello deberán llevar a cabo el análisis de su realidad actual y de sus perspectivas de futuro, planteando acciones encaminadas a la mejora de la competitividad, el progreso y la innovación turísticas. Todo ello en el ámbito de las empresas privadas o de las instituciones públicas.	
Consultor / Asesor	Tiene como misión planificar, ejecutar y seguir los estudios que le sean encargados, con el fin de recomendar las actuaciones y medidas apropiadas y de prestar asistencia en la aplicación de dichas recomendaciones
Analista	Tiene como misión recopilar información disponible, dentro del marco teórico que le sea aplicable, con la finalidad de extraer conclusiones que propicien y contribuyan a la toma de decisiones

Profesor / Ayudante Investigador
La actividad turística necesita de un capital humano cada vez más capacitado que se dedique tanto a la enseñanza como a la investigación y a la realización de informes. En este sentido se propone la necesidad de: <ul style="list-style-type: none"> a) Profesores que impartan docencia en turismo en los distintos niveles y que sepan abordar los temas tanto desde el punto de vista técnico como las interpretaciones teóricas pertinentes b) Investigadores acreditados por la estructura académica –doctores- que

<p>dominen las teorías, los métodos y las técnicas de investigación y que tenga experiencia en su aplicación al turismo. También deben tener conocimiento de los nuevos temas y problemas del turismo para contribuir a los avances en I+D+I</p> <p>Para ello resulta necesario el trabajo conjunto en las distintas plataformas de enseñanza superior e investigación, en colaboración con las organizaciones que planifican y prestan servicios a los turistas.</p> <p>El turismo es un sector de actividad específico, con prácticas y problemáticas propias y diferenciadas de otros sectores. A su vez, el turismo se convirtió en un área específica de docencia e investigación que tiene su propia dinámica y perfil, para ello se necesita la creación de un área académica de turismo que sirva para profundizar en la especificidad de la materia y para que los nuevos doctores en turismo puedan incorporarse a la estructura universitaria.</p>	
<p>Ayudante de Investigación</p>	<p>Debe tener alta formación en teoría, métodos y técnicas de investigación Realizará investigaciones de I+D, así como informes para distinto tipo de organizaciones. Se preocupará por realizar publicaciones y por organizar y asistir a congresos en los que se debatan las investigaciones.</p>
<p>Profesor</p>	<p>Debe preocuparse por estar informado de los avances en las investigaciones sobre turismo e integrar los adelantos en los materiales de docencia. Debido a la abundancia de datos que existen sobre turismo, sabrá esquematizarlos y darle sentido general para transmitirlos a los alumnos. Se preocupará por la formación y publicará materiales de trabajo dirigidos a los alumnos.</p>

3.2. Competencias generales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios, y que sean exigibles para otorgar el Título

La finalidad del título es la adquisición por parte del estudiante de una formación avanzada, de carácter especializado y multidisciplinar, orientada a la especialización académica o profesional y a promover la iniciación en tareas investigadoras.

Las competencias generales y específicas se definen teniendo en cuenta los derechos fundamentales y de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y los valores propios de una cultura de la paz y de valores democráticos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3.5 del R.D.1393/2007 de 29 de octubre.

Las competencias generales y específicas que deben haber adquirido los estudiantes durante sus estudios y que son exigibles para otorgarle el título se recogen a continuación:

3.2.1. Competencias Generales del Título

Las competencias genéricas que el alumno debe haber adquirido al finalizar los estudios, son las siguientes:

1. Tener visión innovadora, prospectiva y proactiva(CG1)
2. Definir prioridades en la consecución de objetivos (CG2)
3. Adaptarse a nuevas situaciones (CG3)
4. Tomar decisiones y resolver problemas(CG4)
5. Trabajar en un contexto de responsabilidad social (CG5)
6. Interpretar y evaluar con espíritu crítico los resultados obtenidos (CG6)
7. Manejar las técnicas de comunicación y servucción (CG7)
8. Negociar: llegar a acuerdos (CG8)
9. Organizar y liderar equipos(CG9)
10. Reconocer las competencias y habilidades a nivel individual, grupal y organizativo (CG10)

3.2.2. Competencias específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios, y que sean exigibles para otorgar el Título

Al finalizar los estudios, el alumno debe ser capaz de:

1. Aplicar instrumentos de planificación (CE1)
2. Aplicar las técnicas de gestión económico-financiera para la explotación turística (CE2)
3. Aplicar sistemas de calidad y gestión medioambiental, económica y social (CE3)
4. Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas (CE4)
5. Comprender la importancia de las redes en las que la organización se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas (CE5)
6. Conocer las áreas de gestión de la administración pública turística (CE6)
7. Conocer las competencias y funciones de las diferentes áreas de gestión (CE7)
8. Conocer las nuevas tendencias en la creación de productos turísticos (CE8)
9. Conocer las políticas que afectan al destino (CE9)
10. Conocer las técnicas de dirección empresarial (CE10)
11. Conocer las tendencias y la dinámica de los mercados turísticos (CE11)
12. Conocer los fundamentos y aplicar metodologías científicas adecuadas (CE12)
13. Conocer los principios de la gestión sostenible (CE13)
14. Decidir sobre la aplicación de las nuevas tecnologías (CE14)
15. Diagnosticar necesidades y oportunidades e identificar las potencialidades y amenazas del destino (CE15)
16. Diseñar productos y emprender proyectos turísticos (CE16)
17. Entender el destino turístico como sistema (CE17)
18. Establecer sistemas de control de la evolución de la actividad turística (CE18)
19. Manejar técnicas de recogida y análisis de datos (CE19)

20. Relacionar agentes implicados en el desarrollo del producto turístico (CE20)
21. Saber representar a la organización (CE21)

3.3. Competencias básicas que se deben garantizar en el caso del Máster, y aquellas otras que figuren en el MECES (Marco Español de Calificaciones para la Educación Superior)

- Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

4. ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

El Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro dispone de los procedimientos documentados: **PC06:** *Definición de perfiles de ingreso de estudiantes;* **PC07:** *Apoyo y Orientación a estudiantes;* **PC13:** *Información pública y* **PA08:** *Admisión, matriculación y gestión de expedientes,* directamente relacionado con este apartado 4. *Acceso y admisión de estudiantes.*

El Máster en Dirección y Planificación del Turismo está dirigido a Diplomados y Graduados en Turismo y titulados universitarios en disciplinas económicas, sociales y jurídicas que deseen adquirir una formación especializada en puestos de dirección y gestión de empresas y organizaciones turísticas.

4.1. Sistemas accesibles de información previa a la matriculación y procedimientos de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la Universidad y la titulación

El acceso a los títulos oficiales de máster ofertados por la Universidad de Alicante requerirá estar en posesión del título de grado o equivalente y la admisión establecida por la Comisión académica del Máster, sin perjuicio de los demás mecanismos de acceso previstos por la normativa vigente (art. 14 RD1393/2007).

En lo que refiere a la accesibilidad de los sistemas de información, la Universidad de Alicante cuenta con una página (<http://www.ua.es/es/alumnado/index.html>) en la que se puede consultar de forma pormenorizada todo lo relativo a esta cuestión (información académico-administrativa, estudios, recursos, formación y servicios complementarios, movilidad, etc.).

De manera específica, la información previa a la matriculación recogería los siguientes aspectos que pueden consultarse en <http://www.ua.es/cedip/masteroficial/alumno/index.html>:

- Presentación
- Requisitos de acceso
- Preinscripción
- Matrícula
- Pagos con tarjeta
- Solicitudes
- Convalidación y reconocimiento de formación previa
- Homologación de títulos extranjeros
- Becas y ayudas

Información complementaria:

- Datos de contacto e información sobre centros de interés para los alumnos (colegios profesionales, centros de información juvenil, asociaciones, etc.).
- Asesoramiento sobre salidas profesionales.

- Alojamiento: desde la oficina se gestiona una bolsa de alojamiento de viviendas para alquilar o compartir, así como la información general del Colegio Mayor y Residencias Universitarias.
- Trabajo: en la OIA hay una bolsa de trabajo para alumnos de la UA, generalmente para dar clases, cuidar niños y otros trabajos no cualificados.
- Información sobre transporte universitario, horarios e itinerarios.
- Web UA: La Oficina de Información contribuye al mantenimiento y actualización permanente de la web de la Universidad, a través de bases de datos, agenda de actividades así como páginas de información sobre acceso, preinscripción, becas, etc.
- Web IUIT: El Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas dispone de una web donde se mantiene informado al alumnado sobre todos los aspectos relativos a los estudios que oferta y en particular al Máster en Dirección y Planificación del Turismo.

Además, el personal del IUIT informa al alumnado y a todos los interesados de todos los aspectos relativos al acceso al Máster en Dirección y Planificación del Turismo a lo largo de todo el año. Se edita un tríptico específico que se envía a todos los Diplomados en Turismo de la UA y se publicita ampliamente.

4.2. En su caso, siempre autorizadas por la administración competente, indicar las condiciones o pruebas de acceso especiales

De acuerdo con el artículo 16 del R.D. 1393/2007, que establece las condiciones de acceso a las enseñanzas oficiales de Máster:

1. Para acceder a las enseñanzas oficiales de máster será necesario estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de máster.
2. Asimismo, podrán acceder los titulados conforme a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aquellos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado. El acceso por esta vía no implicará, en ningún caso, la homologación del título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar las enseñanzas de máster.

En cuanto a la admisión, el órgano encargado será la Comisión Académica del Máster, teniendo en cuenta los criterios de valoración de méritos y las pruebas de admisión específicas utilizadas en el sistema de selección establecido en el programa. De acuerdo con la Adaptación de la Normativa para los Título Oficiales de Máster y Doctorado de la Universidad de Alicante, de 6 de noviembre de 2008, al ser un Máster propuesto por un Instituto Universitario, que cuenta con un informe favorable vinculante de la Facultad del centro relacionado con el ámbito de conocimiento del máster, la Comisión Académica,

estará formada por tres profesores del máster funcionarios doctores (de las áreas de Organización de Empresas, Economía Aplicada y Economía Financiera, Contabilidad y Marketing), el Director del Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas, la Coordinadora Académica del Máster (con voz pero sin voto) y estará presidida por el Decano o persona en quien delegue.

A la hora de establecer los criterios de admisión, se ha tenido en cuenta lo establecido en el artículo 17 del Real Decreto 1393/2007:

- Los estudiantes podrán ser admitidos a un máster conforme a los requisitos específicos y criterios de valoración de méritos que, en su caso, sean propios del título de Máster Universitario o establezca la Universidad.
- La Universidad incluirá los procedimientos y requisitos de admisión en el plan de estudios, entre los que podrán figurar requisitos de formación previa expresados en términos de competencias. La universidad especificará el procedimiento de acreditación y reconocimiento que aplicará en estos casos, el cual deberá ser coherente con los procedimientos generales de transferencia y reconocimiento de créditos establecidos por la universidad.
- Estos sistemas y procedimientos deberán incluir, en el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados, que evaluarán la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 17 del R.D. 1393/2007, se establecen los siguientes criterios de valoración de méritos:

- Titulación: dando la máxima puntuación y preferencia a los alumnos con un Grado en turismo. Para alumnos procedentes de otras titulaciones, esta puntuación variará en función del grado de relación con el turismo de la titulación aportada por el alumno.
- Experiencia profesional en turismo
- Conocimiento de idiomas
- Formación especializada en turismo

Además, como requisito indispensable de admisión se establece que el alumno acredite el dominio del idioma castellano, de alguna de las siguientes formas:

- Contar con una titulación en país de habla hispana.
- Contar con el nivel básico de español del Instituto Cervantes
- Haber superado un curso avanzado de español de la Universidad de Alicante.
- Contar con un título que acredite un nivel de castellano equivalente a los anteriores.

En todo caso, la Comisión Académica del Máster, se reserva el derecho de realizar alguna entrevista personal o prueba para comprobar el nivel de castellano de los alumnos de nuevo ingreso.

4.3. Sistemas accesibles de apoyo y orientación de los estudiantes una vez matriculados

La Universidad de Alicante cuenta con servicios de reconocida solvencia dentro de su ámbito en el panorama nacional, como el Centro de Apoyo al Estudiante (CAE), todas las unidades del Servicio de Alumnado (acceso, movilidad, prácticas, títulos, TIU y becas), más la Oficina de Diseño Curricular dependiente del Vicerrectorado de Planificación de Estudios –con la misión de orientar y asesorar al estudiante en los aspectos que conciernen al currículo personal-, y con programas específicos dirigidos al apoyo y orientación de nuestros estudiantes.

a. Programa de apoyo a estudiantes con discapacidad

Está dirigido a todos los estudiantes de la Universidad de Alicante con algún tipo de discapacidad, ya sea de índole física, sensorial o con una enfermedad crónica que incida en sus estudios. El programa se realiza a través de un estudio interdisciplinar de cada caso en el que se detectan las necesidades específicas, se elabora un proyecto individual y un plan de trabajo que garantice la igualdad de oportunidades en la trayectoria universitaria y posteriormente en la salida profesional, y se adoptan medidas destinadas a prevenir o compensar las desventajas que pueda tener el estudiante a lo largo de su vida académica.

b. Programas de asesoramiento psicológico y psicoeducativo.

El asesoramiento psicológico trata de dar respuesta a dificultades de carácter general, que pueden incidir en la vida académica del universitario. Se atiende al alumno en entrevistas individuales, se le orienta directamente y, de resultar necesario, se le facilitan centros o profesionales especializados.

El asesoramiento psicoeducativo se centra en dificultades directamente relacionadas con habilidades, aptitudes u orientación adecuada en los estudios. Trata de facilitar una respuesta completa, con actuaciones individuales y grupales (talleres de asesoramiento para el aprendizaje orientados hacia las técnicas de estudio y el afrontamiento de exámenes).

Además, son frecuentes los estudiantes que acuden al CAE con dudas respecto a la elección de titulación o sobre la continuidad de sus estudios. El abordaje de estas consultas se realiza mediante entrevistas individualizadas en las que se hace un análisis de las circunstancias que han llevado al alumno a tal situación, y se continúa con un proceso de toma de decisiones basadas en los intereses profesionales del alumno.

c. Programa de Voluntariado Social Intra-Universitario

Se persigue fomentar las actitudes solidarias entre los universitarios. Para ello se promueven actividades, a realizar por los propios estudiantes, destinadas a prevenir situaciones de desigualdad y exclusión social entre sus compañeros. Este programa de voluntariado, llevado a cabo por el CAE, se desarrolla en nuestro entorno más cercano para educar en valores y formar, además de buenos profesionales, a ciudadanos con criterio y con compromiso hacia aquellas desigualdades que les rodean.

Los estudiantes pueden comprobar como en su mismo ambiente universitario existen situaciones sociales diferentes a las suyas, en las que se hace

necesario intervenir, si bien desde la perspectiva del compromiso y con una actitud desinteresada.

- Actividades de apoyo voluntarias
 - Apoyo a estudiantes con necesidades especiales: copiar o transcribir apuntes, acompañamientos en desplazamientos, enseñar itinerarios, ayuda en biblioteca, etc.
 - Acompañamiento a los nuevos estudiantes con discapacidad procedentes de secundaria en sus primeras visitas a nuestra universidad.
 - Apoyo voluntario a los estudiantes con discapacidades que se presentan a las PAU.
 - Voluntariado lingüístico. Actividad con una doble finalidad; por un lado mejorar el idioma en estudiantes inmigrantes, pero sobre todo generar redes y vínculos de ayuda a su integración. En este tipo de voluntariado la mayoría de los alumnos que prestan su apoyo son estudiantes con algún tipo de discapacidad.
 - Acogimiento y apoyo a estudiantes Erasmus con discapacidad.

d. Programa de ayudas económicas de emergencia

Se persigue garantizar a nuestros estudiantes con situaciones socioeconómicas difíciles afrontar, al menos, los gastos derivados de necesidades básicas. Este tipo de necesidades pueden surgir de forma sobrevenida, situando a la familia del estudiante en unas circunstancias desfavorables. El programa funciona valorando cada caso y estableciendo un plan personalizado de actuación, encaminado a mejorar la situación del alumno. El establecimiento de las ayudas concretas para atender cada caso se eleva a una Comisión de Valoración. El objetivo final del programa es que el estudiante que padece de este tipo de situaciones no se vea avocado a abandonar sus estudios.

El programa cuenta tanto con recursos internos de la propia universidad como con medios externos.

e. Programa de Mejora de la Empleabilidad de los Estudiantes

El objetivo básico del programa es la coordinación e integración de los servicios y acciones de prácticas de empresa e iniciativas de empleo de la Universidad de Alicante para que aumente la capacidad de inserción laboral de nuestros estudiantes y egresados.

El programa consta de tres grandes líneas:

- Prácticas de empresa. El objetivo es coordinar a los diferentes centros de nuestra universidad y al Gabinete de Iniciativas Para el Empleo (GIPE) en materia de prácticas de empresa, para favorecer la realización de prácticas a nuestros estudiantes y mejorar su calidad.
- Iniciativas para el empleo. El objetivo es asimismo coordinar a los diferentes centros con el GIPE en materia de inserción laboral. Con tal fin se ha creado la figura del Dinamizador de Inserción Laboral de Centro, que coordina la realización de acciones por centros y titulaciones encaminadas a mejorar las posibilidades de inserción laboral de nuestros estudiantes.
- Observatorio Universitario de Inserción Laboral de la Universidad de Alicante, encargado de coordinar el desarrollo del programa de mejora de la

empleabilidad de nuestros alumnos y titulados, en colaboración con el GIPE de la Fundación General, la Unidad Técnica de Calidad y los distintos centros de la Universidad de Alicante.

En aras a la potenciación de la participación y la representación del colectivo estudiantil, la Universidad de Alicante cuenta con un **Consejo de Alumnos** de gran dinamismo, en cuanto máximo órgano colegiado de la representación de los estudiantes (art. 176 EUA). Sus funciones, que están reguladas por un reglamento de régimen interno, son la de canalizar las inquietudes, propuestas y demandas del alumnado a los órganos académicos correspondientes a través de sus representantes, a través de la gestión de una serie de servicios como el Centro de Información Juvenil (CIJ), la Oficina de Sugerencias y Quejas (OSQ), Asesoramiento y reclamación de exámenes, Oficina Verde, Oficina de Transporte Universitario, Hotel de Asociaciones y Delegaciones de Alumnos.

Más allá de la defensa de los intereses de los estudiantes por vía de sus representantes, aquélla también queda bajo las competencias del **Defensor Universitario**, en cuanto “comisionado por el Claustro Universitario para velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad” (art. 202 EUA).

El *Programa de Acción Tutorial* de la Universidad de Alicante es un proyecto promovido por el Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad y coordinado desde el Instituto de Ciencias de la Educación. Su objetivo fundamental es ofrecer al alumnado orientación personal y apoyo en su desarrollo académico, personal y en la adaptación al contexto curricular y social universitario.

Para el desarrollo del programa un profesor/a tutor/a se responsabiliza de un grupo de alumnos, realizando tareas de tutorías individualizadas y grupales.

Objetivos específicos:

- Dar información a los nuevos alumnos sobre la UA en sus aspectos organizativos y de funcionamiento
- Facilitar una persona de referencia específica entre los docentes de la titulación con la cual se cree un vínculo especial de confianza
- Orientar sobre métodos específicos de estudio en referencia con el EEES
- Ofrecer un primer apoyo en momento de crisis personal en la trayectoria del estudiante
- Servir de complemento de análisis respecto al rendimiento y esfuerzo del alumno
- Orientar sobre trayectorias curriculares, asignaturas optativas y libre configuración, movilidad, etc.
- Ayudar a la ponderación de salidas profesionales
- Poner en contacto con posibles especialistas sobre temas de interés del alumno en el ámbito profesional y de investigación

El desarrollo del programa se realiza a través de distintas tareas como son:

- Reuniones de trabajo con coordinadores/as y tutores/as para suministrarles información y formación.
- Elaboración de un dossier para el desarrollo de la acción tutorial, en función de sus necesidades, que incluye:
- Información sobre aspectos organizativos y de funcionamiento de la vida universitaria.
- Orientación en las dificultades académicas y de aprendizaje del alumnado.
- Asesoramiento en la trayectoria curricular del alumnado y orientación sobre salidas profesionales
- Actividades grupales con alumnado para trabajar temas específicos propuestos en el programa y/o solicitados por ellos.
- Entrevistas individuales con alumnado que solicite atención específica.
- Contacto a través de los medios informáticos entre el profesorado y el alumnado.
- Evaluación del programa a través de distintos instrumentos suministrados.

El programa va dirigido a alumnos de nuevo ingreso y tiene 2 modalidades:

- Modalidad A: El tutor es un profesor que se responsabiliza de un grupo de 30 alumnos. Además de la comunicación directa entre profesor tutor y alumno se persigue potenciar la interrelación entre todos los alumnos del grupo.
- Modalidad B: El tutor es un alumno/a de último año de titulación. La inexistencia de corte generacional facilita la comunicación entre tutorizado y tutor al tiempo que el alumno tutor transmite su experiencia académica al alumno tutorizado. Los grupos son de un máximo de 20 alumnos.

La participación en el programa de acción tutorial se decide en el momento de formalizar la matrícula.

Todo el programa citado ha sido concebido globalmente para los alumnos de nuevo ingreso en los grados. Un programa reducido está previsto que sea aplicado para los alumnos de nuevo ingreso en los masteres.

4.4. Transferencia y reconocimiento de créditos: sistema propuesto por la Universidad de Alicante, de acuerdo con el Artº 13 del RD 1393/2007

Las convalidaciones se regirán por la normativa académica de la Universidad de Alicante y por los criterios establecidos por la Comisión Académica del Máster.

El Vicerrectorado de Planificación de Estudios, consciente del nuevo marco que supone la aplicación del artículo 13 del R.D. 1393/2007, se propone elaborar una nueva normativa de reconocimiento y transferencia de créditos, que incluya las reglas básicas aplicadas por la universidad, el proceso a seguir, así como el órgano o unidad implicados. En tal norma se explicitará el procedimiento utilizados por la Universidad de Alicante para reconocer los aprendizajes previos de los estudiantes en el proceso de admisión a las enseñanzas conducentes a un Título Oficial de máster.

5. PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

5.1. Estructura de las enseñanzas

El plan de estudios del Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo tiene un total de 120 créditos distribuidos en 2 cursos de 60 ECTS, cada uno, y estos a su vez en dos semestres de 30 ECTS, que incluyen toda la formación teórica y práctica que un estudiante debe adquirir.

5.1.1. Distribución del plan de estudios en créditos ECTS, por tipo de materia

El número de créditos que debe cursar el alumno se distribuye de la manera que recoge la tabla 1.

Tabla 1: Resumen de las materias y su distribución en créditos ECTS

Tipo de materia	Créditos
Obligatorias	78
Optativas	12
Prácticas externas (si se incluyen)	15
Trabajo fin de máster	15
Créditos totales	120

Expresado según la estructura modular, el master se organiza así:

Tabla 2.1: Planificación de las materias del título

1º	CT 1	MÓDULO 1 12 ECTS obligatorios de MT 1 3 ECTS optativos a elegir de MT9 o MT 8	MT1. El sistema turístico y su entorno económico
			MT8. Lenguas extranjeras
			MT9. Turismo y desarrollo económico
1º	CT1	MÓDULO 2 15 ECTS obligatorios	MT2. Planificación de Destinos Turísticos
1º	CT2	MÓDULO 3 12 ECTS obligatorios de MT 3 3 ECTS optativos a elegir de MT10 o MT 8	MT3. Instrumentos y técnicas de gestión de empresas turísticas
			MT8. Lenguas extranjeras
			MT10. Desarrollo local y turismo
1º	CT2	MÓDULO 4 15 ECTS obligatorios	MT4. Métodos y Técnicas de Investigación
2º	CT1	MÓDULO 5 12 ECTS obligatorios de MT 5 3 ECTS optativos a elegir de MT11 o MT 8	MT5. Dirección de Marketing
			MT8. Lenguas extranjeras
			MT11. Conducta del consumidor turista y

			gestión comercial
2º	CT1	MÓDULO 6 12 ECTS obligatorios de MT 6 3 ECTS optativos a elegir de MT12 o MT 8	MT6. Gestión de la calidad y del medioambiente de las empresas y organizaciones turísticas
			MT8. Lenguas extranjeras
			MT12. Régimen jurídico de la planificación y gestión de actividades y espacios de ocio
2º	CT2	MÓDULO 7 30 ECTS obligatorios	MT7 Trabajo fin de Master y Prácticas externas

(CT) semestre (MT) materia

Tabla 2.2. Planificación temporal de los Módulos del Master en Dirección y Planificación del Turismo para los estudiantes a tiempo completo

MÓDULOS			ECTS			
			1º curso		2º curso	
			S1	S2	S3	S4
MÓDULO 1	MATERIA 1 (OB)	Economía turística internacional	3			
		Economía regional	3			
		Desarrollo turístico y sociedad local	3			
		Regulación de contratos, marcas e instrumentos electrónicos en el turismo	3			
	MATERIA 8 (OPT)	Lenguas extranjeras para turismo (Alemán, Francés o Inglés)	3			
MATERIA 9 (OPT)	Turismo y desarrollo económico	3				
MÓDULO 2	MATERIA 2 (OB)	Análisis y planificación financiera de la empresa turística	4			
		Dirección estratégica y gestión de empresas de ocio y turismo	5			
		Dirección y proyectos de empresas de oferta complementaria	3			
		Nuevas tecnologías de la información y comunicación y gestión empresarial	3			
MÓDULO 3	MATERIA 3 (OB)	Instrumentos de planificación y gestión del espacio turístico		6		
		Factores de desarrollo turístico		3		
		Valorización de recursos patrimoniales y gestión turística		3		
	MATERIA 8 (OPT)	Lenguas extranjeras para turismo (Alemán, Francés o Inglés)		3		
MATERIA 10 (OPT)	Desarrollo local y turismo		3			
MÓDULO 4	MATERIA 4 (OB)	Investigación de mercados		4		
		Nuevas tecnologías en la gestión del espacio turístico		3		
		Métodos y técnicas de investigación social en turismo		4		
		Técnicas de análisis económico aplicadas al turismo		4		
MATERIA 5	Marketing internacional			4		
	Marketing Público			4		

MÓDULO 5	(OB)	Dirección y técnicas de ventas			4	
	MATERIA 8 (OPT)	Lenguas extranjeras para turismo (Alemán, Francés o Inglés)			3	
	MATERIA 11 (OPT)	Conducta del consumidor turista y gestión comercial			3	
MÓDULO 6	MATERIA 6 (OB)	Turismo y medioambiente			3	
		Implantación de sistemas de calidad en empresas y organizaciones turísticas			5	
		Implantación de sistemas de gestión ambiental en empresas y organizaciones turísticas			4	
	MATERIA 8 (OPT)	Lenguas extranjeras para turismo (Alemán, Francés o Inglés)			3	
	MATERIA 12 (OPT)	Régimen jurídico de la planificación y gestión de actividades y espacios de ocio			3	
MÓDULO 7	MATERIA 7 (OB)	Trabajo fin de Master				15
		Prácticas externas				15

Nota: (OB) Obligatoria; (OPT) Optativa.

Tabla 2.3. Planificación temporal de los Módulos del Master en Dirección y Planificación del Turismo para los estudiantes a tiempo parcial

MÓDULOS			ECTS								
			1º curso		2º curso		3º curso		4º curso		
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	
MÓDULO 1	MATERIA 1 (OB)	Economía turística internacional	3								
		Economía regional	3								
		Desarrollo turístico y sociedad local	3								
		Regulación de contratos, marcas e instrumentos electrónicos en el turismo	3								
	MATERIA 8 (OPT)	Lenguas extranjeras para turismo (Alemán, Francés o Inglés)	3								
MATERIA 9 (OPT)	Turismo y desarrollo económico	3									
MÓDULO 2	MATERIA 2 (OB)	Análisis y planificación financiera de la empresa turística			4						
		Dirección estratégica y gestión de empresas de ocio y turismo			5						
		Dirección y proyectos de empresas de oferta complementaria			3						
		Nuevas tecnologías de la información y comunicación y gestión empresarial			3						
MATERIA 3	Instrumentos de planificación y gestión del espacio turístico		6								
	Factores de desarrollo		3								

MÓDULO 3	(OB)	turístico									
		Valorización de recursos patrimoniales y gestión turística		3							
	MATERIA 8 (OPT)	Lenguas extranjeras para turismo (Alemán, Francés o Inglés)		3							
	MATERIA 10 (OPT)	Desarrollo local y turismo		3							
MÓDULO 4	MATERIA 4 (OB)	Investigación de mercados				4					
		Nuevas tecnologías en la gestión del espacio turístico				3					
		Métodos y técnicas de investigación social en turismo					4				
		Técnicas de análisis económico aplicadas al turismo					4				
MÓDULO 5	MATERIA 5 (OB)	Marketing internacional					4				
		Marketing Público					4				
		Dirección y técnicas de ventas					4				
	MATERIA 8 (OPT)	Lenguas extranjeras para turismo (Alemán, Francés o Inglés)					3				
	MATERIA 11 (OPT)	Conducta del consumidor turista y gestión comercial					3				
MÓDULO 6	MATERIA 6 (OB)	Turismo y medioambiente							3		
		Implantación de sistemas de calidad en empresas y organizaciones turísticas							5		
		Implantación de sistemas de gestión ambiental en empresas y organizaciones turísticas							4		
	MATERIA 8 (OPT)	Lenguas extranjeras para turismo (Alemán, Francés o Inglés)							3		
	MATERIA 12 (OPT)	Régimen jurídico de la planificación y gestión de actividades y espacios de ocio							3		
MÓDULO 7	MATERIA 7 (OB)	Trabajo fin de Master								15	
		Prácticas externas						15			

Nota: (OB) Obligatoria; (OPT) Optativa.

Actualmente, la Universidad de Alicante está preparando una normativa sobre *Régimen de Permanencia y Progresión en los estudios* para los alumnos que inicien los estudios de Master Universitario regidos por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre. Dicha normativa contemplará las condiciones para los estudiantes a tiempo parcial.

5.1.2. Explicación general de la planificación del plan de estudios

El plan de estudios se ha estructurado en 7 módulos, 2 por cada uno de los 3 primeros semestres y el séptimo, constituido por el **Trabajo fin de Master** y las **prácticas externas** que se desarrolla en el 4º semestre.

Se han diseñado 3 módulos en los que no hay optatividad y coinciden con las materias obligatorias 2, 4 y 7; los otros 4 módulos permiten al alumno elegir el complemento optativo entre las materias de lenguas extranjeras (materia 8) o las materias optativas y complementarias al módulo que se ofrecen (materias 9, 10, 11 y 12)

5.1.3. Mecanismos de coordinación docente con los que cuenta el título

Como mecanismo de coordinación de la titulación, y de acuerdo con la normativa interna de la UA, para la implantación de este título se ha creado una Comisión mixta entre la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas, como centro organizador de las enseñanzas. Sus funciones, entre otras, se centran en: la realización de un seguimiento tanto global como para cada uno de los cursos, plantear los sistemas de evaluación y elevar propuestas a la dirección del Centro para que, por parte de ésta, se adopten las decisiones que mejoren la calidad del Master y las tasas de egresados, de abandono y eficiencia contempladas en el Anexo I del R.D 1393/2007.

Por su parte, el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas convoca periódicamente al claustro de profesores del Master para, entre otros fines, establecer los mecanismos de coordinación necesarios en materia docente. Por lo demás, el hecho de contar con un equipo de dirección y coordinación del Master, ha garantizado desde su implantación la coordinación eficaz y eficiente del programa formativo.

5.2. Procedimientos para la organización de la movilidad de los estudiantes propios y de acogida

1. Programas Internacionales:

a) Programas de Movilidad LLP/ERASMUS de estudiantes con fines de estudio:

El Programa de Aprendizaje Permanente Erasmus (*Lifelong Learning Programme Erasmus*) está promovido por la Unión Europea, con el fin de incentivar los intercambios de estudiantes entre los países miembros. La acción Erasmus, dentro del Programa LLP, es la encargada de estos intercambios entre las instituciones de enseñanza superior asociadas.

Este programa, en la UA, está financiado por la Unión Europea, el Ministerio de Educación y Ciencia, la Universidad de Alicante, la Generalitat Valenciana, las entidades bancarias CAM y Bancaja, y algunos Ayuntamientos que tienen

subscrito un convenio de colaboración específico con la UA. En la gestión del Programa participan distintas unidades que cumplen funciones específicas:

Oficina de Movilidad Internacional

Bajo la dirección de la Directora del Secretariado de Programas Internacionales y Movilidad, que ejerce como Coordinadora Institucional del Programa, la Oficina es la encargada de gestionar, de forma centralizada, los intercambios en la UA. Más concretamente, en el Programa Erasmus, esta Oficina es responsable de: 1) la obtención de la Carta Erasmus, sin la cual la UA no podría participar; 2) la gestión de los acuerdos Erasmus, su firma y renovación.

En cuanto a los estudiantes enviados: 1) la convocatoria de las plazas de intercambio y comunicación a las instituciones socias de los estudiantes seleccionados; 2) la gestión del pago a los estudiantes y, en su caso, la convocatoria de las diferentes ayudas económicas; 3) la resolución de incidencias que puedan surgir a los estudiantes durante su participación en este Programa.

En cuanto a los estudiantes acogidos: 1) la recepción de estudiantes: reuniones informativas, asesoramiento individualizado; 2) gestión de los documentos necesarios para el intercambio, confirmación de estancia, carta de aceptación para la visa, etc. 3) las funciones de Secretaría de Centro para el conjunto de los estudiantes: matrícula, certificados académicos, etc.

Coordinador Erasmus de Centro

Tiene la responsabilidad académica del Programa. En el caso del IUIT que solo imparte este programa oficial, corresponde a la coordinadora del Master la gestión académica de los estudiantes enviados y acogidos de la titulación, así como en las otras acciones del programa de intercambio. En concreto, la Coordinadora, con el apoyo de la comisión académica del Master, es responsable de: 1) proponer nuevos acuerdos de intercambios para su Centro y la modificación o cancelación, en su caso, de los ya existentes; 2) seleccionar a los estudiantes que vayan a participar en este programa de intercambio; 3) elaborar con los estudiantes seleccionados el programa de estudios a desarrollar en la institución extranjera, garantizando la no duplicidad del contenido curricular; 4) firmar el contrato de estudios (Acuerdo de Aprendizaje); 5) acordar las equivalencias de las calificaciones y firmar las actas específicas de los estudiantes; 6) tutelar, informar y asesorar a los estudiantes propios y a los acogidos.

El Máster en Dirección y Planificación del Turismo tiene acuerdos Erasmus firmados con la Université Libre de Bruxelles, la Università de Udine y la Göteborgs Universitet.

b) Programa de Movilidad No Europea

Por medio de este Programa, los estudiantes de la Universidad de Alicante pueden realizar una parte de sus estudios en Universidades no Europeas con las cuales la UA haya suscrito convenios de intercambio de estudiantes. Dicho intercambio se realizará con el objetivo de reconocimiento académico y de aprovechamiento, así como de adecuación a su perfil curricular.

El programa está financiado, esencialmente, por la UA. El Banco Santander y Bancaja son cofinanciadores. Aunque el programa, en su concepción y funcionamiento, es muy similar a Erasmus, la gestión está centralizada en la Oficina de Movilidad Internacional. A diferencia de Erasmus, la firma de convenios con las universidades socias no depende de los Centros, sino del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación. Por otra parte, todos los estudiantes de la UA concurren a la convocatoria y su selección se realiza conforme a la normativa elaborada para este fin. Los Centros tienen información completa tanto de la convocatoria como de la normativa. Para asegurar el equilibrio entre los Centros, en la distribución de ayudas, se respetan cuotas en función del número de estudiantes de cada uno.

2. Programas Nacionales

2.1. Programa de Movilidad Nacional S.I.C.U.E.

El Programa SICUE está promovido por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), para incentivar los intercambios de estudiantes entre centros universitarios españoles. La regulación de este sistema de movilidad está contenida en el Convenio Marco firmado por los Rectores el 18 de febrero de 2000. Estas plazas permiten realizar a los estudiantes una parte de sus estudios en otra universidad española distinta a la suya, con garantías de reconocimiento académico y de aprovechamiento, así como de adecuación a su perfil curricular. El programa está financiado por el Ministerio de Educación, con el apoyo del SICUE, a través de la convocatoria de Becas Séneca.

La gestión del Programa es similar a la del Programa Erasmus. La Oficina de Movilidad Internacional se encarga de la gestión centralizada, mientras los Centros son los responsables de la selección de los estudiantes y su plan académico. A diferencia de Erasmus, las Secretarías de los Centros son responsables de los estudiantes SICUE acogidos, por tanto son las encargadas de su matrícula y de la gestión de los certificados.

2.2. Programa DRAC

El programa DRAC, entre otros, tiene como objetivo potenciar la movilidad de los estudiantes entre las instituciones que integran la *Xarxa Vives d'Universitats*. XVU DRAC, por acuerdo de las universidades, incluye distintas convocatorias de ayudas: *DRAC-Hivern (Estades Curtes i Estades Llargues)*, *DRAC-Formació Avançada* y *DRAC-Estiu*. A través de estas convocatorias, se financian estancias de estudiantes en las universidades de la *Xarxa* para cursar distintas materias, asistencia a cursos, seminarios u otras actividades.

El Programa está financiado íntegramente por la UA. Su regulación depende de la normativa establecida por la *Xarxa Lluís Vives*, junto con la normativa propia de la UA en proceso de elaboración. La Oficina de Movilidad es responsable de la resolución y la gestión de las ayudas económicas.

2.3. Movilidad en el marco de la Red Intur

La Universidad de Alicante forma parte de la Red Interuniversitaria de Postgrados en Turismo (Red Intur) constituida mediante el convenio marco suscrito entre las Universidades de Oviedo, Illes Balears, Alicante, Girona, Rovira i Virgili, Zaragoza, La Laguna, Sevilla, Málaga, Santiago, A Coruña, Barcelona, Vigo y Valencia, que tiene como objeto la cooperación en el estudio, el intercambio de experiencias y la propuesta de actuaciones en orden al cumplimiento de las exigencias derivadas del proceso de adaptación al espacio europeo de educación superior en el ámbito de los estudios oficiales de postgrado en materia de turismo, avanzando en la cooperación en la docencia, en la investigación y en la movilidad de los estudiantes.

En este contexto, se han suscrito convenios específicos entre la UA y otras Universidades de la Red Intur que imparten el Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo, con contenidos susceptibles de reconocimiento académico, salvo en el módulo de especialización, el cual es propio de cada una de ellas.

De este modo, la Red es un medio muy apropiado y oportuno para que los estudiantes de distintas Universidades puedan orientar sus estudios en la especialidad que sea de su interés, aprovechando los medios materiales, personales y académicos de las instituciones, así como para poner en práctica acciones y aspectos concretos en el marco del desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior como el de la movilidad.

La Universidad de Alicante ha suscrito convenios con la Universidad de Oviedo y la Universitat de Girona por el que se comprometen a regular el intercambio de estudiantes que estén cursando los títulos de Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo que se imparten y el reconocimiento por una Universidad de la formación que sus alumnos reciben en la otra.

Se facilita la movilidad de los alumnos del Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo, hasta un máximo de dos por cada curso académico, una vez que hayan superado el primer y segundo semestre, para cursar el tercer semestre de especialización en la Universidad de destino. En el caso de que el número de solicitantes de una Universidad fuese mayor de dos, la Comisión de Admisión de la Universidad de origen de los solicitantes establecerá un orden de prelación de acuerdo con el baremo que deberá ser de conocimiento público junto con la convocatoria y que se deberá basarse exclusivamente en criterios académicos.

Los alumnos que participen en esta acción, realizarán su matrícula en la Universidad de origen y serán reconocidos como alumnos por la Universidad de destino, a los efectos de su integración en la actividad universitaria.

La Universidad de origen incorporará al expediente del alumno los estudios realizados en la Universidad de destino haciendo constar la especialidad que el alumno haya cursado.

El título de Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo será expedido por la Universidad de origen. Cada Universidad nombrará un

responsable de seguimiento de este acuerdo y podrá ofrecer a la otra la realización de las prácticas en empresas, instituciones y organismos turísticos, así como la realización del trabajo de fin de Master, que los respectivos planes de estudios contemplan para ser realizados en el cuarto semestre, aplicándose a los estudiantes que participen, el régimen descrito en cláusulas anteriores.

SISTEMA DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS

La Universidad de Alicante consciente del nuevo marco que supone la aplicación del artículo seis del R.D. 1393/2007, se propone elaborar una nueva normativa de reconocimiento y transferencia de créditos, que incluya las reglas básicas aplicadas por la universidad, el proceso a seguir, así como el órgano o unidad implicados.

5.3 Descripción de los módulos o materias de enseñanza-aprendizaje que constituyen la estructura del plan de estudios

A continuación, se describen los módulos de los que consta el plan de estudios.

MÓDULO 1

Está compuesto por las materias:

MT1. El sistema turístico y su entorno económico

MT8. Lenguas extranjeras (al final del apartado)

MT9. Turismo y desarrollo económico

Denominación de la MATERIA 1 EL SISTEMA TURÍSTICO Y SU ENTORNO ECONÓMICO	Créditos ECTS, carácter 12 ECTS (300 horas), obligatoria
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Primer semestre del primer curso	
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHA MATERIA COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> - Tener visión innovadora, prospectiva y preactiva (CG1) - Definir prioridades en la consecución de objetivos para lograr el desarrollo socioeconómico de un destino turístico (CG2) - Tomar decisiones y resolver problemas (CG4) - Trabajar en un contexto de responsabilidad social (CG5) - Interpretar y evaluar con espíritu crítico los resultados obtenidos (CG6) - Ser capaz de trabajar en equipo y consensuar ideas (CG7, CG9, CG10) - Promover la aplicación de las nuevas tecnologías en el desarrollo de la actividad turística - Aplicar instrumentos de planificación (CE1) - Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas (CE4) - Conocer las políticas que afectan al destino (CE9) - Diagnosticar necesidades y oportunidades e identificar las potencialidades y amenazas del destino (CE15) - Entender el destino turístico como sistema (CE17) RESULTADOS <ul style="list-style-type: none"> - Incorporar los criterios de eficiencia jurídica en las relaciones turismo y empresa y evaluar 	

sus consecuencias

- Propiciar y motivar una actitud emprendedora en la consideración de las relaciones turismo y mercado
- Conocer las tendencias regionales de la inversión extranjera directa en turismo y el papel en ellas de los países en vías de desarrollo
- Conocer los efectos de la globalización económica sobre los principales sectores turísticos mundiales
- Conocer los flujos de inversión extranjera en sus dos vertientes: inversión española en el extranjero e inversión extranjera en España y el papel en ellos de las actividades turísticas
- Comprender y sintetizar los rasgos fundamentales de la economía mundial y cómo afectan al mercado de bienes y servicios turísticos
- Entender los flujos de inversión internacional en turismo y sus efectos en la balanza de pagos
- Tomar conciencia de la importancia creciente de la movilidad internacional de factores y sus efectos en la actividad turística
- Asimilar las razones económicas que subyacen en los procesos de internacionalización de las empresas turísticas
- Relacionar entre sí los aspectos comerciales, económicos y financieros que caracterizan al sistema económico mundial y ubicar en ellos las actividades relacionadas con el turismo y el ocio
- Conocer y aplicar las diferentes técnicas e instrumentos jurídicos destinados a lograr una mejor integración entre turismo y empresa.
- Conocer las principales fuentes de información económica a nivel internacional.
- Desarrollar capacidad para la integración en equipos de trabajo interdisciplinares
- Interpretación de datos e indicadores relativos a la estructura y evolución de la economía mundial
- Interpretación de las tendencias y la dinámica internacional de los flujos de inversión internacional en los mercados turísticos
- Interpretación de los determinantes económicos internacionales para la toma de decisiones empresariales en turismo
- Identificar el papel del turismo en las relaciones económicas internacionales
- Análisis de los principales factores determinantes de la globalización económica y la expansión internacional de la empresa turística
- Interpretación la información económica relevante para las actividades turísticas a nivel internacional
- Síntesis en los temas relacionados con la globalización económica y el turismo
- Búsqueda de información económica internacional relevante a través de Internet.
- Utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Realización de un informe sobre un caso de desarrollo turístico y sus impactos socio-económicos
- Elaboración de un DAFO regional y local para el desarrollo de las actividades turísticas

REQUISITOS PREVIOS (en su caso)

No se han establecido.

Asignatura 1:

Economía turística internacional, 3 ECTS (75 horas), obligatoria.

Asignatura 2:

Economía regional, 3 créditos ECTS (75 horas), obligatoria.

Asignatura 3:

Desarrollo turístico y sociedad local 3 créditos ECTS (75 horas), obligatoria.

Asignatura 4:

Regulación de contratos, marcas e instrumentos electrónicos en el turismo, 3 créditos ECTS (75 horas), obligatoria

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral. (2,6 ECTS: 0,4 ECTS en la asignatura 1; 0,8 créditos en las asignaturas 2 y 4 y 0,6 créditos en la asignatura 3).

Se corresponde con competencias: CE9 y CE17.

Actividades en el aula consistentes en prácticas-seminario o prácticas de ordenador para la resolución problemas y casos, que se desarrollarán de forma individual y grupal. (2 ECTS: 0,6 créditos en las asignaturas 1 y 3; 0,4 créditos en las asignaturas 2 y 4).

Se corresponde con competencias: CG2, CG4, CG6 y CE1.

Estudio independiente del alumno (7,4 créditos ECTS: 2 créditos en la asignatura 1; 1,8 créditos en las asignaturas 2, 3 y 4).

Se corresponde con competencias: CG1, CG4, CG6 y CE15.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

Las asignaturas de la materia se evaluarán con procedimiento similares. Así las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán evaluadas a partir de un perfil de competencias construido *ad hoc* que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada durante las evaluaciones. El perfil de competencias es complementado por los profesores implicados en las diferentes asignaturas y por el estudiante o estudiantes al finalizar cada una de las actividades.

Breve descripción de contenidos de cada asignatura.

Asignatura 1:

El turismo en el ámbito de la economía internacional. Turismo y globalización. Turismo y sector exterior: los flujos de inversión directa al exterior. Factores que influyen en la dimensión global del sector turístico. Internacionalización de la empresa turística. Empresas transnacionales y multinacionales: su evolución. Teoría de la Internacionalización de las empresas. La internacionalización de la empresa turística española. Principales factores de localización mundial de la actividad turística. El futuro del turismo internacional y en los flujos de inversión directa al extranjero relacionados con el turismo y los viajes.
normativos

Asignatura 2:

1. El crecimiento económico de las regiones: teoría y políticas
2. Las técnicas y fuentes del análisis económico regional
3. Las regiones, el modelo territorial y la política regional europea
4. Las bases de la competitividad regional (El caso de la Comunidad Valenciana)

Asignatura 3:

Tema 1. Sociedad local y planeamiento urbano.

Tema 2. Cambios socio-económicos introducidos por el turismo en las sociedades locales.

Tema 3. Percepción social de los impactos del turismo.

Asignatura 4:

-El empresario mercantil como sujeto de la actividad turística,

-Turismo y mercado,

-Signos distintivos en el tráfico turístico,

-Contratos turísticos: aspectos generales; contratos de intermediación (viaje combinado, aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de usos turístico, hospedaje, reserva de alojamientos en régimen de contingente,

-Instrumentos de comercio electrónicos aplicados al Turismo

Denominación de la MATERIA 9 TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO	Créditos ECTS, carácter 3 ECTS (75 horas), optativa
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Se imparte en el primer semestre del primer curso (Módulo 1)	
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHA ASIGNATURA COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> - Tener visión innovadora, prospectiva y preactiva (CG1) - Definir prioridades en la consecución de objetivos para lograr el desarrollo socioeconómico de un destino turístico (CG2) - Trabajar en un contexto de responsabilidad social (CG5) RESULTADOS <ul style="list-style-type: none"> - Se adquirirán así habilidades y destrezas en capacidad de análisis y toma de decisiones, tanto en el ámbito privado como público, tratando de conseguir que tanto análisis como decisiones se orienten hacia la obtención de los mejores resultados posibles del impacto de las actividades turísticas desde el punto de vista del desarrollo socioeconómico. 	
REQUISITOS PREVIOS (en su caso) No se han establecido.	
Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral: 0,6 ECTS Se corresponde con las competencias: CG1 y CG2. Actividades en el aula consistentes en prácticas-seminario o prácticas de ordenador para la resolución problemas y casos, que se desarrollarán de forma individual y grupal: 0,6 ECTS Se corresponde con las competencias: CG1, CG2 y CG5. Estudio independiente del alumno : 1,8 ECTS Se corresponde con las competencias: CG2.	
Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones La materia se evaluará de la siguiente forma: las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán evaluadas a partir de un perfil de competencias construido <i>ad hoc</i> que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada durante las evaluaciones.	
Breve descripción de contenidos de la materia. <i>Primera parte: Contexto internacional, turismo y desarrollo</i> <ol style="list-style-type: none"> 1.1.- El turismo, un sector de demanda fuerte en el largo plazo. 1.2.- Turismo y crecimiento: impactos. 1.3.- Turismo y globalización. 1.4.- Conclusiones. <i>Segunda parte: El turismo como factor de desarrollo.</i>	

2.1.- *El concepto de desarrollo.*

2.2.- *Turismo como factor de desarrollo.*

2.3.- *Condiciones para mejorar el impacto del turismo en el desarrollo humano.*

2.4.- Conclusiones

MÓDULO 2

Se corresponde con la Materia 2

Denominación de la MATERIA 2 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS	Créditos ECTS, carácter 15 ECTS (375 horas), OBLIGATORIA
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Se imparte en el primer semestre del primer curso, a continuación de la materia 1.	
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHO MÓDULO / MATERIA	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none">- Tener visión innovadora, prospectiva y proactiva (CG1)- Definir prioridades en la consecución de objetivos (CG2)- Adaptarse a nuevas situaciones (CG3)- Tomar decisiones y resolver problemas (CG4)- Interpretar y evaluar con espíritu crítico los resultados obtenidos (CG6)- Aplicar instrumentos de planificación (CE1)- Aplicar técnicas de gestión económico-financiera para la explotación turística (CE2)- Conocer las competencias y funciones de las diferentes áreas de gestión (CE7)- Conocer las nuevas tendencias en la creación de productos turísticos (CE8)- Conocer las técnicas de dirección empresarial (CE10)- Decidir sobre la aplicación de las nuevas tecnologías (CE14)- Diseñar productos y emprender proyectos turísticos (CE16)	
RESULTADOS <ul style="list-style-type: none">- Comprender la información económico-financiera que ofrecen las empresas.- Aprender a analizar los resultados que proporcionan los estados financieros.- Estudiar el efecto que producen los costes fijos sobre los resultados operativos y los resultados después de impuestos.- Obtener un conjunto de ratios que nos permitan determinar la situación financiera de la empresa.- Preparar los balances de situación y cuentas de pérdidas y ganancias mediante hojas de cálculo.- Aprender a prever la situación financiera a corto plazo.- Analizar la capacidad de la empresa para poder hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.- Estudiar cómo se obtienen los distintos presupuestos de la empresa.- Comprender la utilidad del presupuesto de tesorería.- Obtener la cuenta de resultado previsional y el balance de situación previsional de la empresa.- Conocimiento y comprensión de los conceptos, técnicas y herramientas de análisis estratégico externo e interno y las estrategias competitivas y corporativas que pueden aplicar las empresas de ocio y turísticas.- Manejo de los elementos de soporte estratégico necesarios para implantar una estrategia en la empresa turística.- Comprensión del concepto actual de ocio y en especial de aquellas actividades que constituyen su dimensión comercial o productiva.- Conocimiento de la problemática específica relativa a la gestión de determinadas empresas de ocio: navieras de cruceros y de chárter náutico, puertos deportivos, estaciones náuticas, campos de golf y parques temáticos.- Aplicar los sistemas de comunicación informáticos para la comunicación entre la empresa con sus clientes y proveedores.- Identificar las necesidades que presentan los sistemas de gestión empresarial- Conocer las características principales de los sistemas de información y comunicación actuales aplicados a la gestión empresarial.- Conocer los principales avances en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.- Evaluar la idoneidad del empleo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la gestión empresarial.	
REQUISITOS PREVIOS (en su caso)	

No se han establecido			
Asignatura 1: Análisis y planificación financiera de la empresa turística 4 créditos ECTS (100 horas), obligatoria.	Asignatura 2: Dirección estratégica y gestión de empresas de ocio y turismo 5 créditos ECTS (125 horas), obligatoria.	Asignatura 3: Dirección y proyectos de empresas de oferta complementaria 3 créditos ECTS (75 horas), obligatoria.	Asignatura 4: Nuevas Tecnologías de la información y comunicación en gestión empresarial 3 créditos ECTS (75 horas), obligatoria.
<p>Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante</p> <p>Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral. (2,8 créditos ECTS: 1 crédito en las asignaturas 1 y 2; 0,6 créditos en la asignatura 3 y 0,2 en la asignatura 4). Se corresponde con competencias: CG1, CE7, CE8 y CE10.</p> <p>Actividades en el aula consistentes en prácticas con el ordenador, resolución de problemas y casos, que se desarrollarán de forma grupal. (3,2 créditos ECTS: 0,6 créditos en las asignaturas 1 y 3; y 1 crédito en las asignaturas 2 y 4). Se corresponde con competencias: CG4, CG6, y CE1, CE2, CE14 y CE16.</p> <p>Estudio independiente del alumno (9 créditos ECTS: 2,4 créditos en la asignatura 1; 3 créditos en la asignatura 2; y 1,8 créditos en las asignaturas 3 y 4). Se corresponde con competencias: CG1, CG2 y CG3</p>			
<p>Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones</p> <p>Las asignaturas del módulo se evaluarán con procedimiento similares. Así las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán evaluadas a partir de un perfil de competencias construido <i>ad hoc</i> que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada durante las evaluaciones. El perfil de competencias es complementado por los profesores implicados en las diferentes asignaturas y por el estudiante o estudiantes al finalizar cada una de las actividades.</p>			
<p>Breve descripción de contenidos de cada asignatura</p> <p>Asignatura 1: Tema 1.- Análisis financiero Tema 2.- Los estados financieros Tema 3.- Técnicas para el análisis financiero Tema 4.- Análisis de la situación financiera a corto plazo Tema 5.- Análisis de la situación financiera a largo plazo Tema 6.- Rentabilidad de la empresa. La cuenta de resultados Tema 7.- El estado de tesorería Tema 8.- Control de costes Tema 9.- Producción hotelera</p> <p>Asignatura 2: Tema 1.- Estrategia empresarial en la empresa turística Tema 2.- Análisis del entorno competitivo de las empresas turísticas Tema 3.- Estrategias competitivas de las empresas turísticas Tema 4.- Gestión del conocimiento en la empresa turística Tema 5.- Estrategias corporativas de las empresas turísticas (I): diversificación e integración vertical Tema 6.- Estrategias corporativas de las empresas turísticas (II): internacionalización Tema 7.- La estrategia de cooperación entre empresas turísticas Tema 8.- Implantación de estrategias en la empresa turística Tema 9.- El cuadro de mando integral en la empresa turística</p> <p>Asignatura 3: Tema 1.- La gestión de empresas de ocio Tema 2.- Explotación de buques con fines turísticos Tema 3.- Los cruceros turísticos Tema 4.- El charter náutico Tema 5.- Ocio deporte y turismo</p>			

Tema 6.- Gestión de instalaciones náuticas de recreo

Tema 7.- Gestión de campos de golf

Tema 8.- Gestión de parques temáticos

Asignatura 4

Tema 1.- Introducción a los sistemas de gestión empresarial.

Tema 2.- Sistemas de información empresarial.

Tema 3.- Sistemas de comunicación.

Tema 4.- Sistemas de gestión empresarial.

Tema 5.- Nuevas tecnologías de la información y comunicación.

MÓDULO 3

Se corresponde con las materias:

MT3. Instrumentos y técnicas de gestión de empresas turísticas

MT8. Lenguas extranjeras (ver al final del apartado)

MT10. Desarrollo local y turismo

Denominación de la MATERIA 3 PLANIFICACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS	Créditos ECTS, carácter 12 ECTS (300 horas)
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Se imparte en el segundo semestre del primer curso	
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHA MATERIA	
COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none">- Tener visión innovadora, prospectiva y proactiva (CG1)- Adaptarse a nuevas situaciones (CG3)- Trabajar en un contexto de responsabilidad social (CG5)- Interpretar y evaluar con espíritu crítico los resultados obtenidos (CG6)- Aplicar instrumentos de planificación (CE1)- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas (CE4)- Conocer las áreas de gestión de la administración pública turística (CE6)- Conocer las nuevas tendencias en la creación de productos turísticos (CE8)- Conocer las políticas que afectan al destino (CE9)- Conocer los principios de la gestión sostenible (CE13)- Decidir sobre la aplicación de las nuevas tecnologías (CE14)- Diagnosticar necesidades y oportunidades e identificar las potencialidades y amenazas del destino (CE15)- Relacionar agentes implicados en el desarrollo del producto turístico (CE20)	
RESULTADOS	
<ul style="list-style-type: none">- Manejar técnicas de análisis y recogida de datos, así como conocer las fuentes para la obtención de información relacionada con las tareas de planificación y gestión- Aplicar los distintos instrumentos, métodos y técnicas de planificación y gestión del espacio turístico- Diseñar instrumentos y procesos de planificación en contextos y entornos territoriales diversos- Aplicar métodos, técnicas e instrumentos específicos para la promoción del desarrollo local vinculado a la actividad turística- Diseñar en contextos diversos los aspectos clave de cualquier proceso de desarrollo local- Diseñar en contextos diversos acciones y programas de puesta en valor de los recursos endógenos- Comprender los conceptos relacionados con los nuevos enfoques de la planificación y gestión turística y los cambios que introducen en los instrumentos de planificación y gestión- Comprender los efectos de la evolución del mercado turístico en las nuevas exigencias de planificación y gestión- Realizar proyectos de planificación y gestión turística de forma autónoma de acuerdo con un plan de trabajo preestablecido- Diseñar técnicas de planificación participativa- Realizar proyectos de planificación y gestión turística en equipos multidisciplinares- Aplicación de los conocimientos sobre los diversos factores territoriales que condicionan el desarrollo de la actividad turística en un espacio geográfico- Relación de las modalidades de desarrollo turístico con las potencialidades que presenta un territorio- Análisis de los elementos del medio físico (recursos) que son susceptibles de convertirse en productos turísticos para esta actividad económica- Comprensión de los conceptos relacionados con la dinámica del medio costero como base para la planificación del turismo litoral- Aplicación de los conocimientos para la adecuada valoración de la importancia de las infraestructuras (energéticas y de transporte) para la actividad y los espacios turísticos	

- Valorar el carácter estratégico de los recursos de agua para los municipios turísticos
- Conocer los riesgos ambientales que pueden afectar a los espacios turísticos y analizar las estrategias de mitigación en la planificación.
- Comprensión de los conceptos básicos del patrimonio y de su aplicación a las necesidades sociales y su explotación turística.
- Realización de un catálogo de recursos patrimoniales y culturales disponibles en una determinada área turística
- Diseño de itinerarios culturales adaptados a distintos tipos de público y turistas
- Formulación de proyectos interdisciplinares de potenciación turística a partir de la existencia de recursos culturales, naturales, artísticos, en definitiva patrimoniales, aún no valorizados por los técnicos de patrimonio.
- Elaboración de informes de potencialidad turística de recursos patrimoniales
- Desarrollo de una conducta y una ética profesional compatible con el respeto de los valores patrimoniales del entorno y respetuosa con la legislación patrimonial existente
- Comprensión de los conceptos relacionados con el desarrollo local
- Comprensión de los factores institucionales, sociales y territoriales que condicionan el desarrollo de la actividad turística en la escala local
- Identificación de las posibilidades que ofrece el territorio como clave en la especificidad de los recursos endógenos susceptibles de aprovechamiento
- Análisis de la respuesta social ante el desarrollo turístico y valorar el impacto del turismo en las economías y empleo locales

REQUISITOS PREVIOS (en su caso)

No se han establecido. No obstante, en el caso de la materia 1, resulta aconsejable que el alumno haya cursado las materias optativas relacionadas con la planificación y gestión de destinos turísticos durante los estudios de Grado.

Materia 1: Instrumentos de planificación y gestión del espacio turístico, 6 créditos ECTS (150 horas), obligatoria.

Materia 2: Factores de desarrollo turístico, 3 créditos ECTS (75 horas), obligatoria.

Asignatura 3: Valoración de recursos patrimoniales y gestión turística, 3 créditos ECTS (75 horas), obligatoria.

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral. (2,6 créditos ECTS: 1,2 créditos en la asignatura 1; 0,8 créditos en la asignatura 2 y 0,6 créditos en la asignatura 3).

Se corresponde con las competencias: CE4, CE6, CE8, CE9, CE13.

Actividades en el aula consistentes en prácticas-seminario para la resolución problemas y casos, que se desarrollarán de forma grupal. (1,08 créditos ECTS: 0,88 créditos en la asignatura 1; y 0,2 créditos en la asignatura 2).

Se corresponde con las competencias: CG1, CG5, CG6, CE14, CE15.

Trabajo de campo para conocer sobre el terreno las claves en la configuración de destinos y productos turísticos. (0,92 créditos ECTS: 0,32 créditos en la asignatura 1, 0,2 créditos en la asignatura 2; y 0,4 créditos en la asignatura 3).

Se corresponde con las competencias: CG1, CG3, CG6, CE14, CE15, CE20.

Estudio independiente del alumno (7,4 créditos ECTS: 3,6 créditos en la asignatura 1; 1,8 créditos en la asignatura 2; y 2 créditos en la asignatura 3).

Se corresponde con las competencias: CG1, CG3, CG6, CE14, CE15.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

Las asignaturas de la materia se evaluarán con procedimiento similares. Así las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán evaluadas a partir de un perfil de competencias construido *ad hoc* que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada

durante las evaluaciones. El perfil de competencias es complementado por los profesores implicados en las diferentes asignaturas y por el estudiante o estudiantes al finalizar cada una de las actividades.

Breve descripción de contenidos de cada asignatura. Comentarios adicionales

Asignatura 1:

Tema 1. Evolución y contexto actual de la planificación y gestión turística

Tema 2. Los espacios y destinos turísticos en un contexto de competencia territorial

Tema 3. El marco político-administrativo de la planificación y gestión turística: instrumentos normativos

Tema 4. Instrumentos y técnicas para la planificación estratégica de espacios turísticos

Tema 5. Instrumentos y técnicas para la planificación del desarrollo turístico sostenible

Asignatura 2:

Tema 1. Factores de desarrollo turístico. Conceptos básicos

Tema 2. Recursos y riesgos climáticos en la planificación de los espacios turísticos

Tema 3. Análisis y gestión de los medios costeros. Su importancia para el turismo litoral

Tema 4. Planificación y gestión de los recursos de agua en los espacios turísticos. Tipologías

Tema 5. Infraestructuras de energía y transporte en la planificación turística

Tema 6. Dotaciones sanitarias, asistenciales y sociales en los espacios turísticos. Planificación y gestión.

Asignatura 3:

Tema 1. Los usos sociales del Patrimonio: parámetros de explotación cultural y turística

Tema 2. El marco institucional y legislativo del Patrimonio Cultural

Tema 3. Recursos patrimoniales: tipos y formas de puesta en valor

Tema 4. La interpretación del patrimonio histórico-cultural: métodos, técnicas e instrumentos

MÓDULO 4

Se corresponde con la materia 4

Denominación de la MATERIA 4 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	Créditos ECTS, carácter 15 ECTS (375 horas), obligatorio		
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Se imparte en el segundo semestre del primer curso			
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHO MÓDULO / MATERIA			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none">- Tener visión innovadora, prospectiva y proactiva (CG1)- Definir prioridades en la consecución de objetivos (CG2)- Adaptarse a nuevas situaciones (CG3)- Tomar decisiones y resolver problemas (CG4)- Interpretar y evaluar con espíritu crítico los resultados obtenidos (CG6)- Manejar las técnicas de comunicación y servucción (CG7)- Organizar y liderar equipos (CG9)- Reconocer las competencias y habilidades a nivel individual, grupal y organizativo (CG10)- Aplicar instrumentos de planificación (CE1)- Conocer los fundamentos y aplicar metodologías científicas adecuadas (CE12)- Conocer los principios de la gestión sostenible (CE13)- Decidir sobre la aplicación de las nuevas tecnologías (CE14)- Manejar técnicas de recogida y análisis de datos (CE19)			
RESULTADOS			
<ul style="list-style-type: none">- Conocer los factores determinantes relevantes en el proceso de investigación del mercado turístico y plantear soluciones y decisiones ante los distintos problemas.- Saber analizar los datos para establecer e implantar políticas de acción comercial enfocadas a fomentar la actividad turística.- Conocer las fases del proceso de investigación comercial en el ámbito turístico.- Reconocer las potencialidades de las nuevas tecnologías en el proceso de investigación de mercados.- Conocer los fundamentos básicos del uso de programas de SIG para su uso práctico en el análisis de la actividad turística, desde la perspectiva del desempeño profesional de investigación y ordenación del territorio.- Diseño de proyectos de investigación de carácter cualitativo en el marco de los nuevos procesos turísticos globales y posmodernos- Aplicación de las modernas teorías sociológicas sobre el consumo, el turismo y el ocio al estudio de los fenómenos turísticos- Diseño de metodologías aplicadas a los fenómenos y procesos turísticos- Aplicación de técnicas cualitativas al análisis de fenómenos y procesos turísticos- Análisis de la complejidad del fenómeno turístico desde su perspectiva económica- Aplicar teorías, métodos y técnicas cualitativas para el análisis de procesos sociales en entornos turísticos- Diseñar proyectos de investigación adaptados a las nuevas formas turísticas posmodernas			
REQUISITOS PREVIOS (en su caso)			
No se han establecido. Sin embargo, para poder seguir adecuadamente la asignatura 2 se han de tener conocimientos básicos de Cartografía, SIG y Ofimática a nivel de usuario			
Asignatura 1: Investigación de mercados, 4 créditos ECTS (100 horas), obligatoria.	Asignatura 2: Nuevas tecnologías en la gestión del espacio turístico, 3 créditos ECTS (75 horas), obligatoria.	Asignatura 3: Métodos y técnicas de investigación social en turismo 4 créditos ECTS (100 horas), obligatoria.	Asignatura 4: Técnicas de análisis económico aplicadas al turismo 4 créditos ECTS (100 horas), obligatoria.
Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante			

Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral. (2,6 créditos ECTS: 0,8 créditos en las asignaturas 1 y 3; 0,4 créditos en la asignatura 2 y 0,6 créditos en la asignatura 4).

Se corresponde con: CE12, CE13

Actividades en el aula consistentes en prácticas-seminario para la resolución problemas y casos, que se desarrollarán de forma individual o grupal. (3 créditos ECTS: 0,8 créditos en las asignaturas 1, 2 y 3 y 0,6 en la asignatura 4).

Se corresponde con: CG2, CG3, CG4, CG6, CG7, CG9, CE1, CE14, CE19

Estudio independiente del alumno (9,4 créditos ECTS: 2,4 créditos en las asignaturas 1 y 3; 1,8 créditos en la asignatura 2 y 2,8 créditos en la asignatura 4).

Se corresponde con: CG1, CG4, CG6

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

Las asignaturas del módulo se evaluarán con procedimiento similares. Así las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán evaluadas a partir de un perfil de competencias construido *ad hoc* que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada durante las evaluaciones. El perfil de competencias es complementado por los profesores implicados en las diferentes asignaturas y por el estudiante o estudiantes al finalizar cada una de las actividades.

Breve descripción de contenidos de cada asignatura. Comentarios adicionales

Asignatura 1:

- Tema 1. La investigación comercial en el sector turístico.
- Tema 2. El proceso de investigación comercial.
- Tema 3. Técnicas de obtención de datos.
- Tema 4. Aspectos básicos del muestreo y del trabajo de campo.
- Tema 5. Técnicas de análisis de datos.
- Tema 6. Interpretación de resultados y elaboración del informe de investigación.

Asignatura 2:

1. Introducción a los SIG: Tratamiento digital de la información geográfica. Fundamentos básicos de Cartografía y Geodesia. Organización de los datos y relación entre información geométrica y datos alfanuméricos o de atributos relacionados (ortogonal- raster y vectorial).
2. Representación gráfica de los datos. Semiología y simbolización. Propiedades de las vistas de datos geográficos, edición de leyendas y etiquetado de elementos
3. Gestión de datos alfanuméricos de atributos relacionados. Creación, edición e importación de tablas. Uniones y enlaces entre tablas. Herramientas de cálculo matemático y estadístico. Consulta y selección de datos. Tratamiento de información multimedia asociada (imágenes, sonidos...)
4. Gestión de datos geométricos y geográficos. Proyecciones geográficas. Herramientas de edición gráfica para digitalización vectorial. Herramientas de consulta y selección espacial. Asignación de coordenadas geográficas a imágenes de fotografía aérea e imágenes de satélite y superposición con datos vectoriales, conexiones a servicios WEB (WMS, WFS, ...)
5. Análisis espacial, geométrico, geográfico y topológico (Geoproceso). Unión, separación, intersección, recorte, diferencia, actualización y generación de objetos geométricos según sus relaciones topológicas
6. Composición de hojas de mapa y edición cartográfica sumaria(Layouts). Características de un buen mapa. Herramientas de diseño gráfico y edición de hojas de mapa. Impresión de hojas de mapa en papel y en formatos digitales
7. Geocodificación de direcciones y gestión de callejeros digitales (Geocoding). El valor de los callejeros digitales para las empresas de servicios y el Geomarketing
10. Integración de los sistemas de posicionamiento global GPS en la incorporación y actualización de datos en un SIG. Preparación de una jornada de trabajo, elaboración de diccionario de datos, uso de programas de adquisición de información geométrica y producción de datos en formato geográfico

Asignatura 3:

- 1.- Introducción a los métodos y técnicas de investigación social al turismo
- 2.- Diseño de investigaciones sociológicas en turismo: ejemplos y práctica
- 3.- Técnicas cualitativas (I): la entrevista individual
- 4.- Técnicas cualitativas (II): la entrevista grupal
- 5.- La técnica delphi
- 6.- Técnicas cualitativas (III): la observación participante
- 7.- Métodos de diagnóstico del turismo a escala local
- 8.- El análisis de DAFO
- 9.- Métodos y técnicas de participación aplicados al análisis turístico
- 10.- Informar la investigación

Asignatura 4:

Economía y turismo: importancia de la investigación económica en turismo.

Delimitación del sector turístico e instrumentos para su análisis económico y fuentes de información.

Los grandes temas económicos en el análisis del turismo: la investigación actual en economía del turismo, estudio de las técnicas de análisis utilizadas.

MÓDULO 5

Se corresponde con las materias:

MT5. Dirección de Marketing

MT8. Lenguas extranjeras (ver al final del apartado)

MT11. Conducta del consumidor turista y gestión comercial

Denominación de la MATERIA 5 DIRECCIÓN DE MARKETING	Créditos ECTS, carácter 12 ECTS (300 horas), obligatoria
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Se imparte en el primer semestre del segundo curso	
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHA MATERIA	
COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none">- Tener visión innovadora, prospectiva y proactiva(CG1)- Definir prioridades en la consecución de objetivos (CG2)- Adaptarse a nuevas situaciones (CG3)- Tomar decisiones y resolver problemas(CG4)- Trabajar en un contexto de responsabilidad social (CG5)- Interpretar y evaluar con espíritu crítico los resultados obtenidos (CG6)- Negociar: llegar a acuerdos (CG8)- Aplicar instrumentos de planificación (CE1)- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas (CE4)- Comprender la importancia de las redes en las que la organización se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas (CE5)- Conocer las áreas de gestión de la administración pública turística (CE6)- Conocer las políticas que afectan al destino (CE9)- Conocer las técnicas de dirección empresarial (CE10)- Conocer las tendencias y la dinámica de los mercados turísticos (CE11)- Decidir sobre la aplicación de las nuevas tecnologías (CE14)- Diagnosticar necesidades y oportunidades e identificar las potencialidades y amenazas del destino (CE15)- Entender el destino turístico como sistema (CE17)	
RESULTADOS	
<ul style="list-style-type: none">- Conocer las diferentes Instituciones y fuentes de información en relación al comercio turístico internacional.- Saber interpretar los principales indicadores del estado y evolución de los mercados turísticos internacionales.- Realización de un trabajo de investigación comercial original en el ámbito del comercio turístico internacional- Conocer los efectos que tendrían modificaciones en las variables del marketing-mix (precio, producto, promoción y distribución) sobre los diversos grupos de interés que forman parte del entorno de la empresa turística internacional (proveedores, clientes, Gobiernos, etc.).- Interpretar la viabilidad de llevar a cabo una internacionalización de la comercialización turística del producto en base a indicadores y estudios de mercado existentes.- Presentación y defensa del trabajo de investigación comercial en turismo llevado a cabo por los diferentes grupos.- Ser capaz de conocer los factores determinantes relevantes en el mercado turístico y plantear soluciones y decisiones ante los distintos problemas.- Ser capaz de utilizar las técnicas de ventas más idóneas para conseguir ventas en el mercado turístico.- Ser capaz de identificar y utilizar las decisiones clave de dirección de ventas para gestionar al equipo de ventas de empresas turísticas.- Presentar una visión general del proceso de dirección de ventas en empresas turísticas.- Ser capaz de utilizar las nuevas tecnologías en el proceso de venta de productos turísticos.- Tomar decisiones relacionadas con los procesos de compra de los turistas (CG4).- Aplicar métodos específicos para identificar los condicionantes de los procesos de decisión de compra del turista (CE10).	

- Conocer los conceptos básicos del comportamiento del consumidor para la toma de decisiones de dirección de marketing en la empresa turística (CG4, CE10).
- Ser capaz de tomar decisiones comerciales para las empresas y destinos turísticos de modo que el foco de atención sea el consumidor (CG4, CE10).
- Ser capaz de reconocer tendencias en el mercado que influyen en el desarrollo de las actividades de la empresa turística (CE11).
- Reconocer los distintos condicionantes del proceso de decisión de compra del consumidor (CE10).
- Obtener una visión global sobre lo que significa Marketing Internacional
- Formular estrategias de marketing mix internacional
- Implantación de estrategias y control de las mismas

REQUISITOS PREVIOS (en su caso)

No se han establecido. No obstante, en el caso de la asignatura 1, resulta aconsejable que el alumno haya cursado las asignaturas optativas relacionadas con la planificación y gestión de destinos turísticos durante los estudios de Grado.

Asignatura 1:

Marketing internacional, 4 créditos ECTS (100 horas), obligatoria.

Asignatura 2:

Marketing público, 4 créditos ECTS (100 horas), obligatoria.

Asignatura 3:

Dirección y técnicas de venta, 4 créditos ECTS (100 horas), obligatoria.

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral. (2,8 créditos ECTS: 1 crédito en las asignaturas 1 y 2; y 0,8 créditos en la asignatura 3).

Se corresponde con las competencias: CG5, CE4, CE5, CE9, CE10, CE11

Actividades en el aula consistentes en prácticas-seminario para la resolución problemas y casos, que se desarrollarán de forma individual y grupal. (2 créditos ECTS: 0,6 créditos en las asignaturas 1 y 2; y 0,8 créditos en la asignatura 3).

Se corresponde con las competencias: CG2, CG3, CG4, CG6, CG8, CE1, CE3, CE14, CE15

Estudio independiente del alumno (7,2 créditos ECTS: 2,4 créditos en las asignaturas 1, 2 y 3).

Se corresponde con las competencias: CG1, CG3, CG4, CE6, CE17.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

Las asignaturas del módulo se evaluarán con procedimiento similares. Así las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán evaluadas a partir de un perfil de competencias construido *ad hoc* que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada durante las evaluaciones. El perfil de competencias es complementado por los profesores implicados en las diferentes asignaturas y por el estudiante o estudiantes al finalizar cada una de las actividades.

Breve descripción de contenidos de cada asignatura.

Asignatura 1:

Tema 1. Introducción al Marketing turístico Internacional.

Tema 2. El Mercado turístico internacional.

Tema 3. Política de precios turísticos internacionales.

Tema 4. Política de distribución turística internacional.

Tema 5. Producto turístico internacional.

Tema 6. La publicidad turística.

Tema 7. La investigación de los mercados turísticos internacionales.

Asignatura 2:

Tema 1. Introducción al Marketing Público en turismo.

Tema 2. Organizaciones Implicadas en el Marketing Público en turismo

Tema 3. El Sistema de Información en el Marketing Público en turismo

Tema 4. El Consumidor en el Ámbito del Marketing Público en Turismo
Tema 5. La Planificación Estratégica en el MPT
Tema 6. El Producto Turístico: Una Aproximación al Marketing-Mix Público
Tema 7. La Promoción Turística: de lo Público a lo Privado
Tema 8. El Marketing de ciudades: su aportación al Turismo

Asignatura 3:

PARTE I: Introducción.

Tema de introducción: La dirección de ventas.

PARTE II: Planificación Estratégica y Organización.

Tema 1: La venta personal en la combinación promocional.

Tema 2: Organización del esfuerzo de ventas.

Tema 3: Diseño de la estrategia de ventas.

PARTE III: Dirección de Recursos Humanos.

Tema 4: La contratación y selección de vendedores.

Tema 5: La remuneración de vendedores.

Tema 6: Motivación de vendedores.

Tema 7: La formación de vendedores.

PARTE IV: Las nuevas tecnologías y la dirección de ventas.

Tema 8: El comercio electrónico y el canal de distribución turístico.

Denominación de la MATERIA 11 CONDUCTA DEL CONSUMIDOR TURISTA Y GESTIÓN COMERCIAL	Créditos ECTS, carácter 3 ECTS (75 horas), optativa
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Se imparte en el primer semestre del segundo curso (Módulo 5)	
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHA MATERIA COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> - Tomar decisiones relacionadas con los procesos de compra de los turistas (CG4). - Aplicar métodos específicos para identificar los condicionantes de los procesos de decisión de compra del turista (CE10). - Ser capaz de reconocer tendencias en el mercado que influyen en el desarrollo de las actividades de la empresa turística (CE11). RESULTADOS <ul style="list-style-type: none"> - Conocer los conceptos básicos del comportamiento del consumidor para la toma de decisiones de dirección de marketing en la empresa turística. - Ser capaz de tomar decisiones comerciales para las empresas y destinos turísticos de modo que el foco de atención sea el consumidor. - Ser capaz de reconocer tendencias en el mercado que influyen en el desarrollo de las actividades de la empresa turística. - Reconocer los distintos condicionantes del proceso de decisión de compra del consumidor. 	
REQUISITOS PREVIOS (en su caso) No se han establecido.	
Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral: 0,6 ECTS Se corresponde con las competencias: CE10 y CE11. Actividades en el aula consistentes en prácticas-seminario o prácticas de ordenador para la resolución problemas y casos, que se desarrollarán de forma individual y grupal: 0,6 ECTS Se corresponde con las competencias: CG4 Estudio independiente del alumno : 1,8 ECTS Se corresponde con las competencias: CG4.	
Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones La materia se evaluará de la siguiente forma: Las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán evaluadas a partir de un perfil de competencias construido <i>ad hoc</i> que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada durante las evaluaciones. El perfil de competencias es complementado por los profesores implicados en las diferentes asignaturas y por el estudiante o estudiantes al finalizar cada una de las actividades.	
Breve descripción de contenidos de la asignatura. Comentarios adicionales Parte I: Introducción y aspectos generales Tema 1. Aspectos generales. Marco instrumental para el estudio Parte II: Factores externos que inciden en la conducta del consumidor turista	

Tema 2. La cultura
Tema 3. La clase social
Tema 4. El grupo social
Tema 5. La familia

Parte III: Factores internos que inciden en la conducta del consumidor turista

Tema 6. Necesidades y motivaciones turísticas
Tema 7. Procesamiento de información: análisis de la percepción
Tema 8. Aprendizaje y memoria
Tema 9. La personalidad
Tema 10. Actitudes y cambio de actitudes

Parte IV: análisis de las etapas del proceso de decisión de compra

Tema 11. Proceso de decisión del consumidor turista

MÓDULO 6

Se corresponde con las materias:

MT6. Gestión de la calidad y del medioambiente de las empresas y organizaciones turísticas

MT8. Lenguas extranjeras (ver al final del apartado)

MT12. Régimen jurídico de la planificación y gestión de actividades y espacios de ocio

Denominación de la MATERIA 6 GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE DE LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES TURÍSTICAS	Créditos ECTS, carácter 12 ECTS (300 horas), obligatoria
---	--

Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios

Las tres asignaturas que componen la materia se imparten en el primer semestre del segundo curso

COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHA MATERIA

COMPETENCIAS

- Tener visión innovadora, prospectiva y proactiva(CG1)
- Definir prioridades en la consecución de objetivos (CG2)
- Adaptarse a nuevas situaciones (CG3)
- Tomar decisiones y resolver problemas(CG4)
- Trabajar en un contexto de responsabilidad social (CG5)
- Interpretar y evaluar con espíritu crítico los resultados obtenidos (CG6)
- Manejar las técnicas de comunicación y servucción (CG7)
- Aplicar instrumentos de planificación (CE1)
- Aplicar sistemas de calidad y gestión medioambiental, económica y social (CE3)
- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas (CE4)
- Conocer las técnicas de dirección empresarial (CE10)
- Conocer los fundamentos y aplicar metodologías científicas adecuadas (CE12)
- Conocer los principios de la gestión sostenible (CE13)
- Diagnosticar necesidades y oportunidades e identificar las potencialidades y amenazas del destino (CE15)
- Establecer sistemas de control de la evolución de la actividad turística (CE18)
- Manejar técnicas de recogida y análisis de datos (CE19)

RESULTADOS

- Valorar las políticas turísticas y el papel desempeñado por organismos internacionales, instituciones públicas y agentes económicos y sociales en el contexto histórico y socioeconómico en el que se insertan las relaciones entre desarrollo y medio ambiente.
- Analizar los procesos de desarrollo turístico y las relaciones entre los distintos elementos del sistema turístico en el marco conceptual del paradigma de la sostenibilidad.
- Adoptar decisiones relativas al binomio turismo – medio ambiente en los procesos de planificación y gestión sostenible del turismo, fundamentadas en los principios de la ética ambiental y social.
- Diseñar estrategias de desarrollo del turismo sostenible adaptadas a las particularidades de cada destino.
- Asumir responsabilidades en la gestión sostenible del turismo en las diferentes áreas de actividad relacionadas con el turismo.
- Aplicar diferentes técnicas e instrumentos destinados a lograr una mejor integración entre turismo y medio ambiente, a considerar en el diseño de estrategias de desarrollo sostenible del turismo.
- Manejar las fuentes y métodos para la obtención de la información a utilizar en la gestión sostenible del turismo.
- Implementar códigos de buenas prácticas en turismo relacionadas con la utilización responsable y eficiente de los recursos naturales y la conservación del medio ambiente en general.
- Conocer el significado de calidad en la empresa turística.

- Comprender cómo se implanta un sistema de calidad.
- Comprender cómo se gestionan los procesos.
- Diferenciar las diversas metodologías para medir y mejorar la calidad.
- Conocer los modelos de gestión de la calidad aplicables a empresas turísticas.
- Ser capaz de redactar la documentación que supone la implantación de un sistema de gestión de la calidad en organizaciones turísticas.
- Conocer todos los pasos necesarios para que una empresa turística pueda certificar su sistema de gestión de la calidad.
- Gestionar los procesos de los departamentos o la empresa turística en su totalidad.
- Evaluar la calidad de la empresa turística utilizando las herramientas disponibles.
- Aplicar los modelos de calidad aplicables al sector turístico español.
- Reconocer la importancia de las personas para la mejora de la calidad.
- Saber trabajar en equipo para resolver problemas.
- Adoptar una visión innovadora y proactiva del factor medioambiental en la empresa turística.
- Reconocer la importancia de la gestión ambiental en las empresas y organizaciones turísticas.
- Adaptarse a las presiones ambientales que deben afrontar las empresas y organizaciones turísticas.
- Trabajar en un contexto de responsabilidad social, en el que uno de los principales elementos es el respeto hacia el medio ambiente.
- Aplicar e implantar un sistema de gestión ambiental.
- Conocer las herramientas e instrumentos de gestión ambiental y los principios de la gestión sostenible.

RESULTADOS

- Adopción de conductas responsables y actitudes comprometidas con la defensa del medio ambiente.
- Comprensión e interpretación de las relaciones entre turismo y medio ambiente en el contexto del desarrollo sostenible.
- Aplicación de diferentes métodos de identificación y valoración de impactos ambientales asociados a la actividad turística.
- Manejo de las técnicas adecuadas para valorar la potencialidad y capacidad de carga turística de los recursos sin comprometer la conservación del medio ambiente.
- Desarrollo de la capacidad crítica en el análisis de las implicaciones ambientales de la actividad turística y la consideración de las tres dimensiones implicadas en el desarrollo sostenible del turismo.
- Emisión de informes sobre las implicaciones ambientales de los distintos tipos de turismo y modelos de desarrollo asociados.
- Formulación de metas y objetivos de desarrollo turístico en espacios concretos acordes con la ética ambiental y el paradigma de la sostenibilidad.
- Elaboración de diagnósticos de sostenibilidad de la actividad turística en destinos concretos
- Planteamiento de estrategias para promover la incorporación de consideraciones ambientales en la actividad turística en el contexto de un proyecto de desarrollo sostenible del turismo.
- Selección y empleo de posibles instrumentos y técnicas de gestión ambiental en casos concretos.
- Entender los conceptos de calidad y gestión de la calidad en empresas turísticas.
- Ser capaz de aplicar los diferentes modelos de gestión de la calidad utilizados por las empresas turísticas.
- Saber describir documentos necesarios para implantar un sistema de gestión de la calidad.
- Ser capaz de gestionar los procesos de trabajo de un departamento o de la empresa en su totalidad.
- Conocer las herramientas y medidas de la calidad de servicio.
- Entender la importancia estratégica de la gestión ambiental como sistema de gestión que puede mejorar la competitividad y rentabilidad de las empresas y organizaciones turísticas.

- Conocer y aplicar herramientas de gestión ambiental.
- Conocer todos los requisitos establecidos por la norma ISO 14001 y el reglamento EMAS que deben cumplir las empresas y organizaciones turísticas para implantar un sistema de gestión ambiental.
- Implantar un sistema de gestión ambiental en empresas y organizaciones turísticas.
- Desarrollar todas las etapas que conforman el proceso de auditoría del sistema de gestión ambiental en una empresa turística.
- Conocer todos los pasos necesarios para que una empresa turística pueda certificar su sistema de gestión ambiental.
- Redactar la documentación que supone la implantación de un sistema de gestión ambiental.
- Analizar las interrelaciones entre el sistema de gestión ambiental de la empresa turística con otros sistemas que tenga implantados.
- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas y analizar la resolución de los problemas normativos de aplicación al sector, incidiendo en la formación en base a asuntos prácticos cuya resolución se basará en las lecciones magistrales y trabajos del alumno, potenciando el análisis crítico.

REQUISITOS PREVIOS (en su caso)

- No se han establecido. No obstante, en el caso de la asignatura 1, para seguirla adecuadamente se recomienda haber superado las siguientes:
 - - Factores de Desarrollo
 - Instrumentos de planificación y gestión del espacio turístico.

Asignatura 1:
Turismo y medio ambiente, 3 créditos ECTS (75 horas), obligatoria.

Asignatura 2:
Implantación de sistemas de calidad en empresas y organizaciones turísticas, 5 créditos ECTS (125 horas), obligatoria.

Asignatura 3:
Implantación de sistemas de gestión ambiental en empresas y organizaciones turísticas, 4 créditos ECTS (100 horas), obligatoria.

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral. (2,27 créditos ECTS: 0,72 créditos en la asignatura 1; 0,75 créditos en la asignatura 2 y 0,8 créditos en la asignatura 3).
Se corresponde con las competencias: CG5, CE4, CE10, CE12 y CE13.

Actividades en el aula consistentes en prácticas-seminario para la resolución problemas y casos, prácticas con ordenador, que se desarrollarán de forma grupal. (2,07 créditos ECTS: 0,32 créditos en la asignatura 1; 1,25 créditos en la asignatura 2 y 0,8 en la asignatura 3).
Se corresponde con las competencias: CG2, CG3, CG4, CG6, CG7, CE1, CE3, CE19.

Trabajo de campo para dar ocasión a los alumnos de analizar in situ las relaciones entre turismo y medio ambiente y recabar información de forma directa sobre su problemática territorial. (0,16 créditos ECTS en la asignatura 1).
Se corresponde con las competencias : CE15, CE18.

Estudio independiente del alumno (7,2 créditos ECTS: 1,8 créditos en la asignatura 1; 3 créditos en la asignatura 2 y 2,4 créditos en la asignatura 3).
Se corresponde con las competencias: CG1, CG4, CG7, CE1, CE3.

Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

Las asignaturas del módulo se evaluarán con procedimiento similares. Así las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán

evaluadas a partir de un perfil de competencias construido *ad hoc* que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada durante las evaluaciones. El perfil de competencias es complementado por los profesores implicados en las diferentes asignaturas y por el estudiante o estudiantes al finalizar cada una de las actividades.

Breve descripción de contenidos de cada asignatura. Comentarios adicionales

Asignatura 1:

Tema 1.- Turismo y medio ambiente: importancia del medio ambiente en el desarrollo de la actividad turística.

Tema 2.- Los impactos asociados a la actividad turística.

Tema 3.- Interpretación de las relaciones entre turismo y medio ambiente.

Tema 4.- El desarrollo sostenible del turismo.

Tema 5.- La gestión ambiental de la actividad turística.

Tema 6.- Planificación y gestión sostenible de la actividad turística en diferentes ámbitos geográficos.

Asignatura 2:

Tema 1.- Conceptos fundamentales de la calidad

Tema 2.- Costes de la calidad en el sector turístico

Tema 3.- Aspectos clave de un sistema de calidad

Tema 4.- Sistemas de calidad en el sector turístico

Tema 5.- Estructura documental de un sistema de gestión de la calidad

Tema 6.- Gestión de procesos

Asignatura 3:

Tema 1.- Empresa turística y medio ambiente.

Tema 2.- La norma ISO 14001.

Tema 3.- El reglamento EMAS.

Tema 4.- Auditoría medioambiental.

Tema 5.- Integración de los sistemas de gestión ambiental y de calidad

Denominación de la MATERIA 12 RÉGIMEN JURÍDICO DE LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y ESPACIOS DE OCIO	Créditos ECTS, carácter 3 ECTS (75 horas), optativa
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Se imparte en el primer semestre del segundo curso (Módulo 6)	
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHA MATERIA COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> - Tener visión innovadora, prospectiva y proactiva(CG1) - Adaptarse a nuevas situaciones (CG3) - Tomar decisiones y resolver problemas(CG4) - Interpretar y evaluar con espíritu crítico los resultados obtenidos (CG6) - Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas (CE4) 	
REQUISITOS PREVIOS (en su caso) No se han establecido.	
Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral: 0,9 ECTS Se corresponde con las competencias: CE4. Actividades en el aula consistentes en prácticas-seminario o prácticas de ordenador para la resolución problemas y casos, que se desarrollarán de forma individual y grupal: 0,3 ECTS Se corresponde con las competencias: CG1, CG3, CG4 y CG6. Estudio independiente del alumno : 1,8 ECTS Se corresponde con las competencias: CG4 y CG6.	
Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones La asignatura se evaluará de la siguiente forma: Las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán evaluadas a partir de un perfil de competencias construido <i>ad hoc</i> que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada durante las evaluaciones. El perfil de competencias es complementado por los profesores implicados en las diferentes asignaturas y por el estudiante o estudiantes al finalizar cada una de las actividades.	
Breve descripción de contenidos de la asignatura. Tema 1.- El turismo como realidad jurídica intervenida por las Administraciones Pública y sus derivaciones Tema 2.- La planificación de las actividades turísticas y la intervención pública sobre el suelo. La planificación territorial versus planificación sectorial Tema 3.- La planificación de las actividades turísticas y la incidencia del Derecho Urbanístico y de la Ordenación del Territorio Tema 4.- El régimen jurídico del litoral como condicionante de las actividades turísticas y de ocio Tema 5.- El dominio público hidráulico y su relación con las actividades turísticas y de ocio Tema 6.- Los espacios naturales protegidos Tema 7.- Los espacios forestales y las actividades turísticas Tema 8.- El Patrimonio Cultural y las actividades turísticas Tema 9.- La gestión ambiental de las actividades turísticas	

MÓDULO 7

Se corresponde con la materia 7

Denominación de la MATERIA 7 TRABAJO FIN DE MASTER Y PRÁCTICAS EXTERNAS	Créditos ECTS, carácter 30 ECTS (750 horas)
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Se imparte en el segundo semestre del segundo curso	
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHO MÓDULO / MATERIA	
COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none">• Tener visión innovadora, prospectiva y proactiva (CG1)• Definir prioridades en la consecución de objetivos (CG2)• Tomar decisiones y resolver problemas (CG4)• Interpretar y evaluar con espíritu crítico los resultados obtenidos (CG6)• Manejar las técnicas de comunicación y servucción (CG7)• Conocer los fundamentos y aplicar metodologías científicas adecuadas (CE12)• Entender el destino turístico como sistema (CE17)• Manejar técnicas de recogida y análisis de datos (CE19)• Saber representar a la organización (CE21)•	
RESULTADOS	
<ul style="list-style-type: none">• Trabajo de fin de master• Informe sobre la estancia de prácticas en empresa o entidad del sector turístico.•	
REQUISITOS PREVIOS (en su caso) No se han establecido.	
Asignatura 1: Trabajo fin de Master , 15 créditos ECTS (375 horas), obligatoria.	Asignatura 2: Práctica externas , 15 créditos ECTS (375 horas), obligatoria.
Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante	
Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral. (4 créditos ECTS: 2 créditos en cada asignatura)	
<ul style="list-style-type: none">• Se relaciona con: CG2, CG6, CE12, CE17, CE19.	
Tutorías en grupo y personalizadas (4 créditos ECTS: 2 créditos en cada asignatura) Se relaciona con: CE21, CG1	
Trabajo independiente del alumno (22 créditos ECTS: 11 créditos en cada asignatura) Se relaciona con: CG4, CG6, CG7, CE19, CE21, CG1.	
Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones	
<ul style="list-style-type: none">• Para la asignatura 1 se evaluará el trabajo final que recoge el trabajo de fin de master.• En cuanto a la asignatura 2, el objetivo de las prácticas obligatorias es reforzar la formación aplicada de los alumnos en las áreas operativas de empresas e instituciones turísticas, con el fin de conseguir profesionales con una visión real de los problemas y sus interrelaciones. De este modo, el periodo de prácticas debe concluir aportando una preparación útil para su incorporación futura al mercado de trabajo. La evaluación deberá obtenerse a partir de un informe de la empresa o institución donde el alumno realice sus prácticas. El /la alumno/a contará con un tutor, al cual corresponde indicar en un informe el nivel de motivación, adaptación y resultados del alumno/a. El/la alumno/a en prácticas deberá realizar una memoria detallada los trabajos que se realizan, su inserción y repercusión en la estructura de la empresa, objetivos generales de la misma y metas personales propuestas.	

Breve descripción de contenidos de cada asignatura. Comentarios adicionales

Asignatura 1:

- 1.- Introducción: tema y aspectos formales
- 2.- La gestión del proyecto: estructura y proceso de elaboración
- 3.- El turismo como objeto de investigación
- 4.- Fuentes de información para la investigación turística
- 5.- Metodología de la investigación en turismo aplicada al proyecto

Asignatura 2:

Las actividades a desarrollar se centrarán en los aspectos aplicados que propicien una eficiente inserción laboral del alumnado. De este modo, además de la incorporación de los alumnos a empresas e instituciones relacionadas con el turismo, se realizarán tutorías en grupo y personalizadas para orientar la experiencia práctica. Asimismo, está prevista la realización de Seminarios específicos sobre cada una de las orientaciones de las **prácticas externas** con la asistencia de destacados especialistas de empresas y organizaciones del sector turístico.

La materia 8 forma parte de los módulos 1, 3, 5 y 6.

Denominación de la MATERIA 8 LENGUAS EXTRANJERAS PARA EL TURISMO		Créditos ECTS, carácter 18 ECTS (450 horas), optativo			
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Las asignaturas que componen la se imparten en el primer y segundo semestre de primer curso y en el primer semestre de segundo curso.					
COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE QUE EL ESTUDIANTE ADQUIERE CON DICHO MÓDULO / MATERIA					
COMPETENCIAS					
<ul style="list-style-type: none"> - Tener visión innovadora, prospectiva y proactiva(CG1) - Adaptarse a nuevas situaciones (CG3) - Tomar decisiones y resolver problemas(CG4) - Trabajar en un contexto de responsabilidad social (CG5) - Manejar las técnicas de comunicación y servucción (CG7) - Negociar: llegar a acuerdos (CG8) - Organizar y liderar equipos(CG9) - Saber representar a la organización (CE21) 					
RESULTADOS					
<ul style="list-style-type: none"> - Comprender y expresarse adecuadamente en situaciones básicas de su futura profesión y en todo cuanto implica el contacto con personas y situaciones comunicativas relacionadas con el idioma extranjero. 					
REQUISITOS PREVIOS (en su caso)					
Para poder seguir adecuadamente las asignaturas se recomienda tener el nivel A2 del Marco de Referencia europea de lenguas extranjeras					
Asignatura 1: Lengua extranjera para turismo I (alemán) 3 créditos ECTS (75 horas), optativa.	Asignatura 2: Lengua extranjera para turismo I (inglés) 3 créditos ECTS (75 horas), optativa.	Asignatura 3: Lengua extranjera para turismo I (francés) 3 créditos ECTS (75 horas), optativa.	Asignatura 4: Lengua extranjera para turismo II (alemán) 3 créditos ECTS (75 horas), optativa.	Asignatura 5: Lengua extranjera para turismo II (inglés) 3 créditos ECTS (75 horas), optativa.	Asignatura 6: Lengua extranjera para turismo II (francés) 3 créditos ECTS (75 horas), optativa.
Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
Presentación en el aula de los conceptos básicos de las asignaturas utilizando el método de la lección magistral. (2,4 créditos ECTS: 0,4 en cada asignatura) Todas las competencias					
Actividades en el aula consistentes en prácticas-seminario (2,4 créditos ECTS: 0,4 en cada asignatura) Todas las competencias					
Estudio independiente del alumno (13,2 créditos ECTS: 2,2 créditos en cada asignatura). Todas las competencias					
Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones					
Las asignaturas del módulo se evaluarán con procedimiento similares. Así las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluadas mediante una prueba escrita. Las actividades formativas en las que los estudiantes realicen algún tipo de trabajo o actividad de carácter grupal o individual serán evaluadas a partir de un perfil de competencias construido <i>ad hoc</i> que considere la documentación entregada por el alumno (informes) así como el trabajo desarrollado por éste y las habilidades y actitudes mostrada durante las evaluaciones. El perfil de competencias es complementado por los profesores implicados en las diferentes asignaturas y por el estudiante o estudiantes al finalizar cada una de las actividades.					
Breve descripción de contenidos de cada asignatura.					
Asignatura 1:					
1. Landschaften im Land Valencia. (Paisajes en la Comunidad Valenciana)					
2. Strände, Sportarten, Handwerk, Feste. (Playas, Deportes, Artesanía, Fiestas)					
3. Geschichte, Kunst, Archäologie. (Historia, Arte, Arqueología)					

4. Architektur, Museen, Malerei und Bildhauerei. (Arquitectura, Museos, Pintura, Escultura)
5. Wanderungen. (Senderismo)
6. Gastronomie, Weinterminologie. (Gastronomía, Terminología de los vinos)
7. Nachhaltiger Tourismus. Definitionen und Begriffe. (Turismo sostenible, definición y conceptos)
8. Umweltfreundliche Initiativen in deutschen touristischen Unternehmen. (la protección del medio ambiente en la empresa turística alemana)
9. Die Wirkungen des Tourismus. Gütesiegeln. (Los efectos del turismo. Certificados de Calidad.)
10. Tourismus und Werbung. (turismo y publicidad)

Asignatura 2:

1. Comprensión Oral
2. Comprensión lectora
3. Expresión Oral
4. Expresión Escrita
5. Terminología Específica del Mundo del Turismo
6. Aspectos Socioculturales
7. Traducción Directa

Asignatura 3:

1. El alojamiento
 - a) Los tipos de alojamiento
 - b) La organización de un establecimiento hotelero
 - c) Profesiones de la hostelería y funciones
2. Las agencias de viajes
 - a) Los tipos de agencias
 - b) Organización de una agencia
 - c) Profesiones y funciones
3. La planificación
 - a) La promoción turística institucional en Francia y en España
 - b) La promoción de su país/región/comunidad/ciudad
4. Concebir un producto turístico: itinerarios, excursiones, circuitos
5. Francia turística: regiones y gastronomía

Asignatura 4:

1. Desarrollo del turismo alemán, tendencias actuales y perspectivas.
2. Campos semánticos del lenguaje turístico alemán
 - 2.1 Descripción de paisajes, folletos turísticos
 - 2.2 Gastronomía alemana
 - 2.3 Transporte
 - 2.4 Hostelería
3. Itinerarios culturales por Alemania y Austria (excursiones y circuitos guiados)

Asignatura 5:

1. Comprensión Oral
2. Comprensión lectora
3. interacción Oral
4. Expresión Oral
5. Expresión Escrita
6. Terminología Específica del Mundo del Turismo
7. Funciones Comunicativas
8. Aspectos Socioculturales
9. Traducción Inversa

Asignatura 6:

- 1- La búsqueda de un empleo
- 2- Actividades de una empresa turística en Francia
- 3- Organización de una jornada de trabajo
- 4- La venta de prestaciones y el seguimiento

Tabla 3: Correspondencia entre las competencias del título y las materias

Competencias generales										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
M1	X	X		X	X	X	X		X	X
M2	X	X	X	X		X				
M3	X		X		X	X				
M4	X	X	X	X		X	X		X	X
M5	X	X	X	X	X	X		X		
M6	X	X	X	X	X	X	X			
M7	X	X		X		X	X			
M8	X		X	X	X		X	X	X	
M9	X	X			X					
M10			X		X					
M11				X						
M12	X		X	X		X				

Competencias específicas																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
M1	X			X					X						X		X				
M2	X	X					X	X		X				X		X					
M3	X			X		X		X	X				X	X	X					X	
M4	X											X	X	X					X		
M5	X			X	X				X	X	X			X	X		X				
M6	X		X	X						X		X	X		X			X	X		
M7												X					X		X		X
M8																					X
M9																					
M10	X					X			X						X					X	
M11										X	X										
M12				X																	

M: materia

6. PERSONAL ACADÉMICO

6.1. Profesorado y otros recursos humanos necesarios y disponibles para llevar a cabo el plan de estudios propuesto

De acuerdo con el planteamiento de pluridisciplinariedad que sustenta la idea de creación del Máster en Dirección y Planificación del Turismo y la consiguiente integración de distintas disciplinas y áreas de conocimiento científico en torno a un objeto de conocimiento como es el turismo, participan en esta propuesta investigadores pertenecientes a grupos y equipos de once Departamentos de la Universidad de Alicante. En su conjunto, corresponden a los Departamentos en los que se han defendido tesis doctorales en la materia, existen proyectos de investigación referidos a turismo y publicaciones en revistas científicas sobre dicho objeto de análisis e investigación.

Por tanto la plantilla docente del Máster en Dirección y Planificación del Turismo de la Universidad de Alicante estaría integrada básicamente por miembros de los equipos docentes de los Departamentos implicados en la docencia de la Universidad de Alicante. Por otra parte, y como complemento al cuadro docente propio de la Universidad de Alicante, se cuenta con prestigiosos profesionales del turismo, provenientes de distintos ámbitos de la empresa turística, tanto pública como privada.

La parte más sustancial del cuadro docente está adscrita además, al Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas, centro que organiza el programa del Master.

6.1.1. Profesorado necesario y disponible

La relación de profesores del Máster en Dirección y Planificación del Turismo es la que sigue:

a) Profesorado propio

1.- Análisis Económico Aplicado

- Clemente Hernández Pascual, Catedrático de Universidad
- Moisés Hidalgo Moratal, Profesor Titular Universidad
- Ana Belén Ramón Rodríguez, Profesor Titular Universidad
- Adelaida Lillo Bañuls, Profesor Contratado Doctor

2.- Análisis Geográfico Regional

- José Fernando Vera Rebollo, Catedrático de Universidad
- Jorge Olcina Cantos, Catedrático de Universidad
- Alfredo Ramón Morte, Profesor Titular de Universidad
- Francisco José Torres Alfosea, Profesor Titular de Universidad
- María Hernández Hernández, Profesor Titular de Universidad
- María del Rosario Navalón García, Profesor Titular de Universidad

- Maria de la Paz Such Climent, Profesor Titular de Universidad
- Josep Antoni Ivars Baidal, Profesor Titular de Universidad

3.- Economía Financiera, Contabilidad y Marketing

- Francisco Merino García, Titular de Universidad
- Aniceto Pérez Soler, Profesor Asociado
- José María Aznar Miralles, Profesor Asociado
- Lorenzo Antonio Rodríguez Serna, Profesor Asociado
- José Ramón González Sempere, Profesor Asociado
- Eva Toledo Alarcón, Profesor Asociado

4.- Organización de Empresas

- José Francisco Molina Azorín, Profesor Titular de Universidad
- Juan José Tarí Guilló, Profesor Titular de Universidad
- Diego Quer Ramón, Profesor Titular de Universidad
- Bartolomé Marco Lajara, Profesor Titular de Universidad
- Vicente Sabater Sempere, Profesor Titular de Universidad
- Rosario Andreu Guerrero, Profesor Contratado Doctor
- Francisco García Lillo, Profesor Titular de Universidad
- Jorge Pereira Moliner, Profesor Contratado Doctor
- Patrocinio Zargoza Sáez, Profesor Titular de Universidad
- Francisco Javier Martín Pérez, Profesor Asociado

5.- Sociología I

- Tomás Manuel Mazón Martínez, Profesor Titular de Universidad
- Antonio Aledo Tur, Profesor Titular de Universidad
- Raquel Huete Nieves, Profesora Contratada Doctora

6.- Derecho Mercantil y Derecho Procesal

- M. Pilar Íñiguez Ortega, Profesor Titular de Universidad
- M. Carmen Pastor Sempere, Profesor Titular de Universidad
- M. Teresa Ortuño Baeza, Profesor Titular de Universidad

7.- Estudios Jurídicos del Estado

- Josep Ochoa Monzó, Profesor Titular de Universidad

8.- Lenguajes y Sistemas Informáticos

- Sergio Luján Mora, Profesor Titular de Escuela Universitaria

- Ángel Rafael Lloret Rivera, Profesor Asociado

9.- Prehistoria, Arqueología, Historia Antigua, Filología Griega y Filología Latina

- Jaime Molina Vidal, Profesor Titular de Universidad
- Ignacio Grau Mira, Profesor Ayudante Doctor

10.- Filología Inglesa

- Víctor Pina Medina, Profesor Titular de Universidad
- Miguel Ángel Campos Pardillos, Profesor Titular de Universidad
- M. Isabel Balterio, Profesor Titula Universidad

11.- Filologías Integradas

- Montserrat Planelles Ivañez (Área de Filología Francesa), Profesor Titular de Universidad
- Christine Verna Haize (Área de Filología Francesa),
- Rosario Martí Marco (Área de Filología Alemana), Profesor Titular de Universidad
- Claudia Grümpel (Área de Filología Alemana)

b) Profesorado externo

Como complemento al cuadro docente propio han venido colaborando con el Master Oficial en Dirección y Planificación Turística de la Universidad de Alicante los profesionales que se detallan a continuación.

- Agueda Esteban Talata, Catedrática de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad de Castilla-La Mancha
- Augusto Huéscar Martínez, ex responsable para el Area de las Américas, Organización Mundial del Turismo
- Carlos Vogeler Ruiz, Responsable actual para el Area de las Américas, Organización Mundial del Turismo
- Luis Valdés Peláez, Profesor de Econommía Aplicada, director del SITA, Universidad de Oviedo
- Manuel Figuerola Palomo, Director de los programas de Turismo de la Universidad Lebrija.
- Venancio Bote Gómez, Profesor de Investigación, Institutio de Economía, CSIC.
- José Manoel Gandara, Profesor de la Universidad do Paraná (Brasil).
- Eduardo Salinas Chavez, Catedrático Planificación Turística, Univ. De la Habana (Cuba)
- Macià Blázquez i Salom, Profesor Universidad de las Islas Baleares
- Enrique Torres Bernier, Profesor de Economía Aplicada, Universidad de Málaga.

- Francisco López Palomeque, Catedrático de Geografía, Universidad de Barcelona
- Gemma Cánoves Valiente, Catedrática de Geografía, Universidad Autónoma de Barcelona
- Salvador Antón Clavé, Director de la Escola de Turisme i Oci, Universitat Rovira i Virgili
- Juan Ignacio Pulido Fernández, Profesor Universidad de Jaén
- Enrique Navarro Jurado, Profesor Universidad de Málaga
- Rafael José Mata Olmo, Catedrático de Geografía Universidad Autónoma de Madrid
- Onofre Rullán Salamanca, Catedrático Universidad Islas Baleares
- Felipe González Abad. Presidente de Savia Amadeus España
- José María de Juan Alonso, Director Koan Consulting
- Amparo Sancho, Profesora Universidad de Valencia
- Fernando Bayón Mariné, Profesor Universidad Rey Juan Carlos
- Manuel Marchena Gómez, Ayuntamiento de Sevilla
- Francisco Catalá, Director del Departamento de Selección y Formación de NH Hoteles
- Javier Luri Prieto, Director Hotel Meliá Alicante
- Enrique Pineda, Director Gerente del Instituto Municipal de Turismo de Elche
- Hilda Elena Puerta Rodríguez, Profesora Universidad de la Habana (Cuba)
- Luís Fernando Bolaños Gordillo, Universidad Intercultural de Chiapas (México)

Personal académico disponible (resumen)

DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	Número	Tramos docentes	Tramos investig.	Antigüedad (años)
ANAL. GEOGRAF. REGIONAL Y GEOGRAFIA FISI	CU	7	35	26	
	TU	12	37	15	
	TEU	1	2		
	COLABORADOR	1			
	AYUDANTE	1			
	ASOCIADO INVEST. EN FORMACIÓN	1			
ANALISIS ECONOMICO APLICADO	CU	8	41	25	
	TU	21	69	21	
	TEU	5	13		
	COLABORADOR	1			
	AYUDANTE	3			
	ASOCIADO	27			
DERECHO MERCANTIL Y DERECHO PROCESAL	CU	3	14	11	
	TU	8	23	9	
	TEU	1	3		
	CONTRATADO DOCTOR	1			

	AYUDANTE DOCTOR	3			
	AYUDANTE	4			
	ASOCIADO	15			146
ECONOMIA FINANCIERA, CONTABILIDAD Y MARK	CU	5	20	7	
	TU	11	29	7	
	TEU	23	63	5	
	COLABORADOR	3			
	AYUDANTE	2			
	ASOCIADO	59			420
ESTUDIOS JURIDICOS DEL ESTADO	CU	4	18	10	
	TU	11	36	9	
	TEU	2	4		
	CONTRATADO DOCTOR	1			
	AYUDANTE DOCTOR	1			
	AYUDANTE	1			
	ASOCIADO	30			178
	EMÉRITO	1	5	5	
	INVEST. EN FORMACIÓN	2			
FILOLOGIA INGLESA	CU	3	16	11	
	TU	16	49	22	
	TEU	4	10		
	CONTRATADO DOCTOR	2			
	COLABORADOR	2			
	AYUDANTE DOCTOR	2			
	AYUDANTE	1			
	ASOCIADO	21			123
FILOLOGIAS INTEGRADAS	CU	4	17	14	
	TU	9	22	9	
	TEU	6	11		
	CONTRATADO DOCTOR	4			
	COLABORADOR	5			
	AYUDANTE	4			
	ASOCIADO	21			105
LENGUAJES Y SISTEMAS INFORMATICOS	CU	5	17	13	
	TU	15	34	21	
	TEU	12	24	5	
	CONTRATADO DOCTOR	1			
	COLABORADOR	5			
	AYUDANTE	5			
	ASOCIADO	22			200
	INVEST. EN FORMACIÓN	6			
ORGANIZACION DE EMPRESAS	CU	2	8	3	
	TU	13	31	7	
	TEU	2	6		
	CONTRATADO DOCTOR	7			
	COLABORADOR	3			
	ASOCIADO	21			173
PREHIST.,ARQ,H.ANTIGUA,FIL.GR Y FIL.LAT.	CU	9	47	31	
	TU	10	33	14	

	CONTRATADO DOCTOR	4			
	AYUDANTE	1			
	ASOCIADO	13			73
	INVEST. EN FORMACIÓN	1			
SOCIOLOGIA I	CU	1	6	4	
	TU	7	23	3	
	TEU	6	18		
	CONTRATADO DOCTOR	2			
	COLABORADOR	1			
	AYUDANTE	2			
	ASOCIADO	8			44
	INVEST. EN FORMACIÓN	2			
Total general		570	784	307	1676

6.1.2. Personal de apoyo (personal de administración y servicios) necesario y disponible

El Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas, como centro organizador de las enseñanzas, cuenta con una plantilla de personal de administración y servicios suficientemente cualificada para atender todos los aspectos relativos a la gestión del programa. La estructura está formada por una gestora-jefe y un gestor que llevan años dedicados a la gestión específica de los programas formativos de turismo. Se cuenta también con una gestora dedicada exclusivamente al programa del Master que acredita una larga trayectoria, eficazmente dedicada al tema y altamente valorada por los alumnos del Master y por la comisión académica del mismo. Asimismo, la Universidad de Alicante dispone del apoyo del CEDIP en la gestión de los Masteres Oficiales.

6.2. Justificación de adecuación de los recursos humanos disponibles

6.2.1. Profesorado

El colectivo de docentes del Máster en Dirección y Planificación del Turismo posee una amplia experiencia en la docencia especializada en las materias que se incluyen en la titulación que se propone. Los miembros de los distintos departamentos de la Universidad de Alicante y los profesores externos a esta institución han venido participando en los títulos propios y oficiales actuales. El profesorado que imparte docencia pertenece a varios Departamentos implicados en este Máster y ha mostrado en las distintas colaboraciones docentes, poseer la capacidad suficiente para hacer frente a la nueva etapa. La docencia por tanto se asignará en función de las especialidades de las áreas de conocimiento y de la experiencia científica, docente y profesional de los profesores pertenecientes a la Universidad de Alicante y de los profesores externos a ella. La opinión mostrada por el alumnado en cuanto a la satisfacción y la calidad en la docencia cuyas encuestas se realizan con periodicidad anual, demuestran la capacidad de impartir un Máster con todas las garantías.

Áreas temáticas y líneas de investigación

Para la asignación de docencia es preciso conocer las especialidades de investigación y experiencia científica de nuestros cuadros docentes. La organización en áreas temáticas es una manera de sistematizar adecuadamente las líneas de trabajo y presentar la función investigadora en relación con perfiles de especialización.

Así, a continuación se expone, tras una exhaustiva investigación de los currícula del cuadro docente del Máster, cada una de las líneas de investigación en las que se identifican las aportaciones esenciales de los profesores del Máster:

1. **Análisis, planificación y gestión del desarrollo turístico.** Desde presupuestos de sostenibilidad y competitividad para los sistemas locales y regionales, se presta especial atención a las relaciones entre turismo y configuración de los espacios de destino, integración del turismo en el modelo de desarrollo, implantación turística y gestión de los recursos, procesos de reordenación y renovación de áreas turísticas, estrategias y políticas públicas para el desarrollo del turismo y diseño de productos de turismo y ocio.

Se incluyen en esta área las siguientes líneas de investigación:

- Análisis de modelos de implantación del turismo en el territorio
- Uso del suelo y localización de actividades turísticas
- Recursos de agua y desarrollo del turismo
- Valorización del patrimonio natural y cultural en relación con el turismo
- Análisis del impacto ambiental del turismo y evaluación de costes de las intervenciones
- Sistemas de indicadores (presión, estado y respuesta) en la gestión de destinos turísticos
- Políticas, planes y programas en el proceso de configuración y reordenación de áreas turísticas
- Ordenación del espacio litoral y usos turístico
- Integración del turismo en el desarrollo de los espacios rurales
- Sistema de interrelaciones entre destinos y modelos de oferta
- Paisaje y externalidades territoriales en el desarrollo del turismo
- Planificación estratégica de destinos turísticos

2. **Dirección y gestión de empresas turísticas.** Área en la que se integran los contenidos relativos a la dirección estratégica, dirección de recursos humanos, gestión de los aspectos relativos a calidad y medio ambiente en los establecimientos turísticos, la puesta en marcha de negocios y actividades turísticas, la asistencia y asesoramiento jurídico a empresas y organizaciones turísticas, o los aspectos que atañen a dirección y gestión de compañías de propiedad familiar. Como líneas específicas se integran las indicadas a continuación:

- Dirección estratégica, comprendiendo el análisis estratégico, la formulación estratégica (estrategias competitivas, corporativas y vías de desarrollo) y los procesos de implantación de la estrategia: estructura organizativa, recursos humanos, cultura empresarial, sistemas de información mecanismos de control.
- Dirección de los recursos humanos en la empresa turística: planificación de recursos humanos, contratación, formación y desarrollo, evaluación del rendimiento y retribución.
- Gestión de la calidad y el medio ambiente en las empresas turísticas: implantación de sistemas para la gestión de dichos aspectos (técnicas, herramientas, funciones prácticas) y su relación con la estrategia de la empresa.
- Creación de empresas turísticas: idea de negocio, detección de oportunidad, perfil y características del emprendedor, plan de empresa.
- Empresa familiar en turismo: características, objetivos, ciclo de vida, expectativas de crecimiento.
- Asesoramiento y asistencia jurídica sobre creación, funcionamiento y procesos de reorganización empresarial, además de formas jurídicas al servicio de la organización interna.

3. Internacionalización de empresas turísticas y análisis de sus repercusiones, área de trabajo que integra líneas como las que se relacionan:

- Internacionalización y efectos en la estructura financiera de las empresas
- Fuentes de financiación y alianzas empresariales para abordar el proceso de internacionalización.
- Determinantes de la internacionalización, regímenes de explotación, concentración empresarial e inversiones directas al extranjero.

4. Instrumentos jurídicos aplicados a la actividad turística y a las estrategias empresariales en el sector. Regulación de contratos, marcas e instrumentos electrónicos.

- Contratos de comisión, agencia, hospedaje, adquisición de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles, transporte, seguros.
- Signos distintivos aplicados al turismo: marcas geoturísticas y de destinos turísticos.
- Regulación de las nuevas tecnologías en la comercialización de servicios turísticos, instrumentos electrónicos y publicidad en Internet.

5. Análisis cuantitativo y cualitativo de la demanda turística. Investigación sobre mercados turísticos. Imagen y promoción de destinos. Se presta atención tanto a los modelos y métodos de cuantificación y medición de afluencia, como a los criterios y métodos

para el análisis sociológico y la sistematización de tipos de consumidores de turismo y ocio y su incidencia en el proceso de creación/renovación de productos y destinos.

Incluye las siguientes líneas de investigación:

- Tipología de la demanda: segmentación y perfil de usuarios turísticos
- Caracterización de la demanda: satisfacción del consumidor turista, motivaciones
- Encuestas y técnicas cualitativas de análisis de mercado. Segmentación
- Promoción de destinos turísticos, planes de acción y marketing
- Diseño de imagen y marca turística y posicionamiento de destinos

6. Relación entre migraciones de retirados, asentamiento de residentes en áreas turísticas, dinámica del mercado inmobiliario y del sector de la construcción.

- Migraciones internacionales por motivos de ocio
- Asentamiento de retirados en áreas litorales del mediterráneo
- Ciclos en la promoción inmobiliaria y mercado de la vivienda
- Sistemas de promoción y redes de distribución
- Integración sociocultural de las comunidades de extranjeros

La agenda investigadora es sumamente amplia. Engloba, incluso, la propia conceptualización y medición de la actividad turística a distintas escalas, ante estadísticas todavía limitadas que no satisfacen ni las necesidades académicas ni las profesionales. Las necesidades de información sobre los mercados justifican líneas de investigación acerca de los procesos de integración empresarial y sus efectos en nuestros destinos y empresas, la internacionalización de empresas, el análisis de los segmentos del crecientemente compartimentado mercado turístico, las posibilidades de las pequeñas y medianas empresas de acceder a información estratégica sobre los mercados, el incremento de la dependencia de los operadores turísticos internacionales o la mejora de la información coyuntural para facilitar la toma de decisiones. La evolución tecnológica requiere profundizar en los efectos de las nuevas tecnologías en los procesos de gestión, prestación de servicios, y estrategia empresarial. Y, por último, para evitar una enumeración excesivamente prolija, las investigaciones sobre los modelos desarrollo turístico resultan imprescindibles para medir los impactos del desarrollo turístico y evaluar su mayor o menor orientación hacia los principios del desarrollo sostenible. Esta trayectoria garantiza la cualificación de los recursos docentes para la adecuada formación de los estudiantes y la calidad de la docencia en el Máster en Dirección y Planificación del Turismo.

6.2.2. Personal de apoyo

El centro organizador de las enseñanzas cuenta con una plantilla de personal de administración y servicios suficientemente cualificada para atender todos los aspectos relativos a la gestión del programa, incluso en el IUIT se cuenta con

una gestora dedicada exclusivamente al programa del Master que acredita una larga trayectoria, eficazmente dedicada al tema y abundantemente valorada por los alumnos del Master y por la comunidad académica del mismo.

6.3. Mecanismos de que se dispone para asegurar la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de personas con discapacidad en relación con la contratación de personal

En la Universidad de Alicante, por acuerdo del Consejo de Gobierno de enero de 2008, se aprobó la creación de la UNIDAD DE IGUALDAD DE LA UA para el desarrollo de funciones relacionadas con el principio de igualdad entre mujeres y hombres.

La Unidad de Igualdad, bajo la dirección de la Delegada del Rector para Políticas de Género, tiene como funciones principales la creación de un *Observatorio para la Igualdad*, que realizará un diagnóstico de la posición de las mujeres en los distintos colectivos de la UA; y la elaboración y el seguimiento de un *Plan de Igualdad* que establecerá medidas concretas para alcanzar la equidad real entre mujeres y hombres.

La Universidad también ha establecido una serie de medidas para asegurar la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de personas con discapacidad en relación con la contratación de personal, así como facilitar la conciliación laboral y familiar de su personal. En concreto, las medidas que se han llevado a cabo son las siguientes:

- Adaptación a la normativa interna que regula la jornada de trabajo, los horarios, permisos, licencias y vacaciones del personal de administración y servicios, en la que se han recogido todas las medidas de mejora en la conciliación de la vida familiar y laboral y de protección de la maternidad que se han plasmado en los documentos suscritos por las distintas administraciones y sindicatos de trabajadores.
- Adopción inmediata de las medidas del Plan Concilia para el personal docente y extensión al mismo colectivo de las mejoras que se han resuelto para el personal de administración y servicios.
- La Universidad de Alicante dispone de una Escuela de Verano para hijos de trabajadores y estudiantes que viene atendiendo toda la demanda por parte de dichos colectivos.
- Para la constitución de las Comisiones de Selección para puestos de Administración se ha tenido en cuenta la presencia igualitaria de mujeres y hombres, aunque no se han adoptado normas internas concretas para ello.
- Aunque en su día nos adelantamos a medidas de este tipo, nuestra Administración mantiene en las convocatorias de acceso libre un turno específico para personal con discapacidad, lo que, en el caso del personal de administración y servicios, hace que nos mantengamos en los porcentajes de puestos de trabajo que la normativa aplicable exige para ser ocupados por este personal.
- Igualmente, se ha establecido, en el funcionamiento de las bolsas de trabajo, un porcentaje de llamamiento para el personal con discapacidad.
- En todos los casos, está prevista la adaptación necesaria de puestos de trabajo, a veces contando con la colaboración de organizaciones externas, y

las adaptaciones necesarias en los procesos de selección para el personal que lo solicita.

- En la Universidad de Alicante se ha elaborado un plan de accesibilidad con una consignación presupuestaria específica en los presupuestos de cada ejercicio desde el año 2006.

7. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

7.1. Disponibilidad y adecuación de recursos materiales y servicios

7.1.1. Justificación de que los medios materiales y servicios disponibles son adecuados para garantizar el desarrollo de las actividades formativas planificadas

Las infraestructuras y servicios de la Universidad de Alicante permiten la impartición del Máster en Dirección y Planificación del Turismo en las condiciones descritas. De acuerdo con la experiencia del Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo, se detallan a continuación las infraestructuras y recursos accesibles al estudiante.

Red inalámbrica

El Campus de la Universidad en Alicante dispone de cobertura wifi. Todos los miembros de la comunidad universitaria se pueden descargar desde el Campus Virtual un certificado digital que los identifica y les da acceso a la red. Existe también la posibilidad de certificados temporales para invitados que no dispongan de identificación wifi en su universidad de origen o no pertenezcan al mundo académico así como la posibilidad de habilitar una red wifi especial de forma temporal para el desarrollo de congresos o eventos que tengan lugar en el campus.

La red inalámbrica de la Universidad de Alicante participa en el proyecto EDUROAM. Este proyecto pretende conseguir un espacio único de movilidad para todas las universidades y centros de investigación adheridos al proyecto. Iniciado en Europa, en estos momentos existen dos confederaciones, la Europea y la de Asia-Pacífico. Gracias a este proyecto, cualquier miembro de la UA que se desplace a una universidad acogida a EDUROAM dispone de conexión a la red inalámbrica inmediatamente, sin mediar procedimiento alguno por parte del usuario y viceversa, cuando nos visitan miembros de universidades adheridas a este sistema disponen de acceso instantáneo a nuestra red inalámbrica.

Equipamiento tecnológico en aulas genéricas

Se dispone en todas las aulas de la Universidad de cañón de proyección de video instalado de forma permanente y de un armario con computador personal. Adicionalmente, se dispone de armarios móviles de 25 computadores portátiles que permiten convertir cualquier aula en un aula de ordenadores.

Aulas de informática

Actualmente para poder impartir docencia, la Universidad de Alicante cuenta con 49 aulas de Informática repartidas en los diferentes edificios del Campus, con una media de unos 25 ordenadores por aula, lo que hace un total de alrededor de 1250 ordenadores. Además, para poder facilitar a los estudiantes el acceso a equipos informáticos, se dispone de alrededor de 600 ordenadores en salas de acceso libre, ubicadas en el aulario I, la Biblioteca General y la Escuela Politécnica Superior.

Salas de videoconferencia y servicio de videostreaming

La videoconferencia es la técnica que permite a un grupo de dos o más personas ubicadas en lugares distantes llevar a cabo reuniones como si estuvieran en la misma ubicación física frente a frente. Los participantes pueden escucharse, verse e interactuar en tiempo real con lo que la calidad de la comunicación respecto a la que sólo utiliza audio incrementa considerablemente. Actualmente, la Universidad de Alicante cuenta con 6 salas de videoconferencia, ubicadas en distintos edificios del campus, que permiten satisfacer la demanda de este servicio.

Por otro lado, el videostreaming es la tecnología que permite la retransmisión de archivos multimedia a través de Internet. Mediante el videostreaming, el servidor, previa demanda, comienza a enviarnos fragmentos del archivo en el mismo momento que lo solicitamos y a una velocidad acorde con el ancho de banda de nuestra conexión a Internet (desde casa, desde la Universidad, etc.).

El videostreaming puede usarse en 2 escenarios:

- Emisiones de actos en directo. En el mismo momento que se está desarrollando un acto desde alguna sala de la Universidad, este, se emite por Internet. Cualquier persona con conexión a Internet podrá seguirlo en directo.
- Distribución de archivos multimedia pregrabados. El servidor almacena archivos multimedia los cuales podrán ser consultados en cualquier momento por cualquier persona que tenga conexión a Internet. De esta forma se pueden crear bibliotecas multimedia que pueden servir como materiales de apoyo o complementación a la docencia. Campus Virtual cuenta con una opción para poder incluir este tipo de archivos como materiales.

La Universidad de Alicante ofrece a toda la comunidad la posibilidad de retransmitir en directo a través del servicio de videostreaming desde todos los salones de actos del campus. Complementariamente, para los sitios de la Universidad donde no haya instalado un equipo fijo de emisión, se cuenta con un equipo móvil.

Préstamo de equipos audiovisuales

Este servicio tiene como objetivo apoyar las actividades académicas de los docentes, para lo cual se ponen un conjunto de recursos a disposición del profesorado. El préstamo se realizará en el mostrador de la Mediateca, situada en la planta baja del edificio de la Biblioteca General. En estos momentos se dispone de los siguientes equipos: ordenadores portátiles, cámaras de video (cinta), cámaras de video (CD), cámaras fotográficas digitales compactas y una cámara fotográfica digital réflex.

Campus Virtual

Servicio de complemento a la docencia y a la gestión académica y administrativa, cuyo entorno es Internet y está dirigido tanto al profesorado como al alumnado y al personal de administración de la Universidad de Alicante. Influye de forma muy positiva en la calidad de la docencia y de la gestión académica y administrativa, puesto que permite enriquecer, pero no sustituir, las relaciones entre profesores, alumnos, y gestores, superando las limitaciones espacio-temporales de las relaciones presenciales. El acceso a

este servicio se realiza previa identificación del usuario, mediante su DNI y código personal secreto que garantiza la privacidad y exclusividad del servicio en cuestión.

Además la Universidad de Alicante dispone de un *ecosistema tecnológico para la docencia*, que integra distintas plataformas, permite la mejor ubicación y la reutilización de los materiales docentes digitales y favorece la interacción entre los distintos actores del proceso de enseñanza+aprendizaje. Aunque el pilar básico es el Campus Virtual, se van incorporando nuevas herramientas y plataformas.

RUA

Desde la Biblioteca Universitaria se ha realizado también una apuesta decidida por el “conocimiento abierto” y la utilización de “software libre”. En esta línea se puso en marcha el año 2007 el Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante (RUA), que cuenta en la actualidad con más de 6.500 documentos de interés para la docencia y la investigación, que se ponen a disposición de todo el mundo, en abierto y de forma gratuita, a través de Internet.

OCW-UA

El movimiento OpenCourseWare (OCW) partió como una iniciativa editorial electrónica a gran escala, puesta en marcha en Abril del 2001, basada en Internet y fundada conjuntamente por el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) en colaboración con la Fundación William and Flora Hewlett y la Fundación Andrew W. Mellon. La Universidad de Alicante puso en marcha el OCW-UA en el año 2007 y en la actualidad cuenta con más de medio centenar de asignaturas. Sus objetivos son:

- Proporcionar un acceso libre, sencillo y coherente a los materiales docentes para educadores, estudiantes y autodidactas de todo el mundo.
- Crear un movimiento flexible basado en un modelo eficiente que otras universidades puedan emular a la hora de publicar sus propios materiales pedagógicos generando sinergias y espacios de colaboración.

blogsUA

Los blogs se han consolidando como un medio alternativo de comunicación a través de internet con una gran influencia social. La facilidad de uso, la implantación de la Web 2.0 como modelo cooperativo y la creación de conocimiento en abierto están impulsando el uso de los blogs en el contexto de la formación. La Universidad de Alicante puso en marcha en 2007 la herramienta blogsUA, plataforma de publicación para que la comunidad universitaria pueda tener y mantener sus propios blogs. Se pretende con ello fomentar en la comunidad universitaria el hábito por compartir opiniones, conocimientos y experiencias con los demás, aprovechando las características de interactividad y de herramienta social de los mismos.

Salas de ordenadores

A1/NF1 (Aulario 1)	50 personas
Aula Informática Edif.. Germán Bernácer	40 personas

Aulas de Trabajo en Grupo

Las bibliotecas disponen de salas de trabajo en grupo, además, la Escuela Oficial de Turismo cuenta con una propia.

Bibliotecas con fondos relevantes en turismo

- Biblioteca General
- Biblioteca de Económicas
- Biblioteca del Instituto Universitario de Geografía
- Centro de Documentación Europea
- Centro de Documentación Turística de la Fundación Cavanilles de Altos Estudios Turísticos-Escuela Oficial de Turismo. Se trata de un centro especializado en Turismo que cuenta con más de 1.000 monografías y de 5.000 artículos, además de otros textos inéditos como informes y actas de cursos específicos sobre diversos aspectos del turismo. El cuadro siguiente sintetiza algunas de las suscripciones del Centro, accesibles físicamente o a través de recursos electrónicos.

TÍTULO	ISSN / REF.
ANNALS OF TOURISM RESEARCH	0160-7383
CAHIERS D'ESPACES	0992-3950
CORNELL HOTEL AND RESTAURANT ADMINISTRATION	0010-8804
ECHO TOURISTIQUE & REPERTOIRE DES VOYAGES	812SELIS009/00000180 (B)
INTERNATIONAL JOURNAL OF HOSPITALITY MANAGEMENT	0278-4319
JOURNAL OF HOSPITALITY AND LEISURE MARKETING	1050-7051
JOURNAL OF LEISURE RESEARCH	0022-2216
JOURNAL OF SUSTAINABLE TOURISM	0966-9582
JOURNAL OF TOURISM STUDIES	1035-4662
JOURNAL OF TRAVEL & TOURISM MARKETING	1054-8408
JOURNAL OF TRAVEL RESEARCH	0047-2875
JOURNAL OF VACATION MARKETING	1356-7667
LEISURE RECREATION AND TOURISM ABSTRACTS	0261-1392
REVUE D'ESPACES	0336-1446
SEMANARIO EDITUR & EDITUR LATINOAMÉRICA	848SPICC001/00000220(A)
SPIC-REVISTA DE TURISMO	0036-1852

TOURISM ECONOMICS	1354-8166
TOURISM MANAGEMENT	0261-5177
TRAVEL AND TOURISM ANALYST	0269-3755
TTI-COUNTRY REPORTS & COUNTRY UPDATES	808CORPO019/000 00030(B)

El Servicio de Información Bibliográfica y Documental de la Universidad de Alicante obtuvo, en el año 2006, la Certificación de Calidad de la ANECA, lo que da cuenta de la adecuación de sus medios, tanto materiales como humanos, a las necesidades de sus usuarios. Su plantilla está integrada por cerca de 150 trabajadores de los que más del 40% son personal técnico. Dispone de 3.542 puestos de lectura distribuidos en los 19.934 m² que ocupan las siete bibliotecas que lo conforman, existiendo más de 250 ordenadores a disposición de sus usuarios. La dotación informática se completa con la cobertura WIFI de todas las dependencias y la existencia de puestos de carga eléctrica de ordenadores portátiles. Es un servicio cercano a sus usuarios que mantiene unos horarios de apertura extraordinariamente amplios para satisfacer adecuadamente las necesidades de la comunidad universitaria. A título de ejemplo, dispone de un servicio de sala de estudios que está abierto al público 24 horas al día, 363 días al año.

El número de títulos que incluye su catálogo supera los 375.000, existiendo más de 580.000 copias disponibles. Las suscripciones de publicaciones periódicas ascienden a 22.811 títulos, de las que más de 20.714 son accesibles on-line. La Biblioteca dispone de 118 bases de datos diferentes y 10.094 libros electrónicos. Pese a la importancia de sus fondos, la Biblioteca también procura a sus usuarios la posibilidad de acceder a fondos no integrados en su catálogo mediante el recurso al servicio de préstamo inter-bibliotecario que, a lo largo de cada año, viene gestionando alrededor de 9.000 peticiones. La gestión de este servicio pretende implicar al conjunto de la comunidad universitaria en la toma de sus decisiones a través de las denominadas comisiones de usuarios en las que, junto al personal propio del servicio, participan los representantes del alumnado y del personal docente e investigador.

La Biblioteca Universitaria ha emprendido una adaptación de sus funciones para atender los nuevos servicios que le reclama la comunidad universitaria. Desde esta perspectiva, la Biblioteca participa de forma más activa en la elaboración y difusión de nuevos materiales relacionados tanto con la docencia como con la investigación. Así, por ejemplo, la Biblioteca cuenta con un espacio denominado "La FragUA" que, siguiendo los modelos de CRAI existentes en otras universidades, pretende facilitar la creación de nuevos materiales y la utilización de nuevos formatos, poniendo a disposición de los autores las instalaciones los equipos y programas informáticos y el personal especializado (documentalistas, informáticos y expertos en innovación educativa) que permitan abordar estos proyectos.

Espacio (denominación)	Descripción (equipamiento)	Uso en relación con el Máster (vinculación a competencias y materias)
Espacios para docencia en grupos reducidos	2 aulas dotadas con capacidad para 60 personas, dotadas de videoprojector y ordenador	Uso en todas las materias que contemplan entre sus actividades formativas la lección magistral y talleres o trabajo en grupo
Espacios para docencia en grupos reducidos	1 aulas de informática con capacidad para 50 alumnos, dotadas con un ordenador para cada alumno	Uso en todas las materias que contemplan el método de talleres con uso de ordenador

7.1.2. Mecanismos para realizar o garantizar la revisión y el mantenimiento de los materiales y servicios en la Universidad de Alicante y en las instituciones colaboradoras, así como los mecanismos para su actualización

Actualización y mantenimiento de servicios e infraestructuras:

Mantenimiento de la red

La responsabilidad del mantenimiento de la red local (cableada y wifi) de la Universidad de Alicante recae en el Vicerrectorado de Tecnología e Innovación Educativa, y dentro de éste, en su parte técnica, la responsabilidad forma parte de las competencias del Servicio de Informática de la Universidad de Alicante. El Servicio cuenta con un área especializada en redes y trabajan en ella tres técnicos. Este grupo está dirigido por un funcionario de la Escala Técnica, grupo A, Analista de Sistemas. Dependen de él dos funcionarios de la Escala Técnica, grupo B, Analista-Programador de Sistemas. Esta área de red dispone de otros recursos humanos tales como empresas subcontratadas para el mantenimiento de la red (Cesser y NextiraOne) y para instalaciones (UTE Electro Valencia - HUGUET Mantenimiento S:L). Asimismo es el Vicerrectorado quien asegura, a través de sus presupuestos anuales, los recursos financieros necesarios para garantizar el buen funcionamiento de la red.

Mantenimiento de ordenadores centrales

En cuanto al hardware los ordenadores centrales de marca IBM están en garantía o cubiertos con un contrato de mantenimiento con la empresa IBM. El resto de ordenadores centrales están con garantía extendida. El software es mantenido por el área de sistema del Servicio de Informática de la UA.

Mantenimiento de ordenadores personales

Del orden de un 30% de los ordenadores personales de la UA están en la modalidad de renting, por tanto está incluido el mantenimiento hardware de los equipos. Para el resto se existe un contrato de mantenimiento con la empresa CESSER.

El soporte y asistencia técnica *in situ* es atendido por un equipo mixto de la UA (siete técnicos) y una contrata externa (dos técnicos). En casos puntuales se refuerza este servicio con técnicos de una empresa externa. También existe un servicio telefónico de atención de incidencias.

Campus Virtual

Campus Virtual ha sido desarrollado de forma íntegra con recursos y personal propio y en él participa, en mayor o menor medida, toda la organización universitaria.

Tanto el desarrollo como el mantenimiento de Campus Virtual dependen funcionalmente del Servicio de Informática y orgánicamente del Vicerrectorado de Tecnología e Innovación Educativa.

El área de Innovación Tecnológico-Educativa, dentro del Servicio de Informática, es la que se encarga del soporte, formación de usuarios, asistencia básica y personalizada, filtrado de sugerencias de los usuarios y comunicación de novedades.

Soporte a usuarios

Existe un servicio telefónico de atención a usuarios de 9 a 21h los días laborables. Este servicio se complementa con el descrito anteriormente de soporte y asistencia técnica *in situ*.

Especialmente dedicado a los alumnos y la red wifi existe un servicio de soporte mediante correo electrónico en la dirección de wireless@ua.es. Así mismo se ha habilitado un portal con servicios para la red inalámbrica accesible desde <http://www.ua.es/wifi> o también puede consultar el área de Webs e Internet que existe en el portal central de la universidad de Alicante <http://www.ua.es>. Este servicio se complementa con un servicio presencial a cargo de becarios de informática formados en el Servicio de Informática.

Servicio de Gestión Académica

Este servicio se encarga de la actualización de la información referente a la capacidad y denominación de los espacios docentes en los correspondientes sistemas de gestión informático. Otra función de este servicio es la gestión de espacios de uso común y de la coordinación de su ocupación. Otra de sus tareas es la adquisición y mantenimiento del equipamiento docente, gestionando la base de datos del material audiovisual disponible en los diferentes espacios, gestionando solicitudes de nuevos materiales docentes y estableciendo un mantenimiento básico, preventivo y reparador del equipamiento docente. Asimismo, asesora al personal docente y de conserjerías sobre el funcionamiento de los equipos con sesiones formativas, individuales o colectivas.

Servicios Generales

La Universidad de Alicante cuenta con un *Servicio de Mantenimiento* para atender las reparaciones de tipo genérico que puedan surgir durante el curso:

pequeñas obras, albañilería, fontanería, carpintería, electricidad, climatización, etc., así como un *Servicio de Limpieza* que afecta a la totalidad de las instalaciones interiores. Igualmente se cuenta con un *Servicio de Jardinería* para el cuidado y mantenimiento de las zonas externas y con un *Servicio de Seguridad*. Todos estos servicios son externalizados y adjudicados mediante concurso público.

7.2. En el caso de que no se disponga de todos los recursos materiales y servicios necesarios en el momento de la propuesta del plan de estudios, se deberá indicar la previsión de adquisición de los mismos

Se disponen de los recursos materiales y servicios necesarios.

8. RESULTADOS PREVISTOS

El Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro dispone de los siguientes procedimientos documentados: **PC05**: Revisión y mejora de titulaciones; **PC08**: Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje; **PC12**: Análisis de resultados académicos; **PA03**: Satisfacción de los grupos de interés; **PA04**: Tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias; **PM01**: Revisión, análisis y mejora continua del SGIC, directamente relacionados con este apartado 8. Resultados previstos (ver apartado 9 de este documento).

8.1. Estimación de valores cuantitativos para los indicadores que se relacionan a continuación y la justificación de dichas estimaciones

TASA DE GRADUACIÓN: porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año académico más (d+1) en relación con su cohorte de entrada.

El Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo se ofertó por primera vez en la Universidad de Alicante en el curso 2007/2008 constando de dos cursos académicos

No obstante, debido a que el Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo procede del Master Título Propio en Dirección y Gestión Turística que comenzó a impartirse en el curso 2002/2003, mostramos las Tasas de Graduación de esta titulación para obtener una previsión basada en datos históricos:

Tasa de graduación curso 2002/2003= $(20 / 20) \times 100 = 100\%$

Tasa de graduación curso 2003/2004= $(21 / 21) \times 100 = 100\%$

Tasa de graduación curso 2004/2005= $(20 / 20) \times 100 = 100\%$

Tasa de graduación curso 2006/2007= $(30 / 30) \times 100 = 100\%$

Tasa de graduación curso 2007/2008= $(21 / 21) \times 100 = 100\%$

Tasa de graduación del curso 2008/2009= $(37 / 38) \times 100 = 97,37\%$
(contamos con el abandono de 1 alumno)

TASA DE ABANDONO: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior.

Tasa de abandono curso 2008/2009 = $(1/38) \times 100 = 2,63\%$

Como hemos comentado anteriormente, contamos con el abandono de un alumno que no ha renovado su matrícula.

TASA DE EFICIENCIA: relación porcentual entre el número total de créditos teóricos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes **graduados en un determinado curso académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.**

**Tasa de eficiencia curso 2008/2009= (120 créditos x 37 alumnos) /
120 x 37 = 100%**

8.2. Procedimiento general de la Universidad de Alicante para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes

El procedimiento general de la Universidad de Alicante para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes aparece en el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro, y se concreta en los siguientes procedimientos documentados: **PC08: Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje** y **PC12: Análisis de resultados académicos**.

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

La Universidad de Alicante dispone de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), evaluado positivamente por parte de la ANECA y de aplicación en todos los centros, que se ha diseñado siguiendo las directrices del programa AUDIT y que contempla, entre otros, todos los aspectos tratados en el punto 9 del anexo I del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre.

El SGIC está documentado en el manual del SGIC (MSGIC) cuyo alcance son todas las titulaciones oficiales de las que el Centro es responsable.

Este MSGIC contiene los siguientes capítulos que contemplan las directrices del Documento 02 del programa AUDIT de la ANECA:

1. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad de Alicante
2. Presentación del Centro
3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC
4. Política y objetivos de calidad
5. Garantía de calidad de los programas formativos
6. Orientación al aprendizaje
7. Personal académico y de apoyo
8. Recursos materiales y servicios
9. Resultados de la formación
10. Información pública

Cada una de estas directrices, tal como se indica en el MSGIC, son desarrolladas a través de un conjunto de procedimientos, elaborados tomando como base el mapa de procesos de la UA y que figura en el propio manual, los cuales describen los procesos relativos a:

- Las enseñanzas (diseño, planificación y desarrollo, revisión, mejora y suspensión)
- Los estudiantes (desde la captación hasta el análisis de la inserción laboral)
- Los grupos de interés
- Los recursos materiales y servicios
- La rendición de cuentas e información pública

Estos procesos generan información para la medición, el análisis y la mejora del SGIC, incluyendo explícitamente cada uno de los procedimientos la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés y estableciéndose el modo en que los resultados de la aplicación de cada proceso deben ser transmitidos, con los objetivos de dotar de transparencia al modelo y de apoyar

la toma de decisiones. En el anexo 1 se incluye un listado con todos los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

En los registros derivados de la aplicación del SGIC se obtendrán las evidencias del cumplimiento de las actividades previstas en el Real decreto 1393/2007 en la titulación de Máster en Dirección y Planificación del Turismo.

9.1. Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios

El responsable del SGIC del Centro es el Decano o Director del mismo y la persona responsable de la aplicación del SGIC en el plan de estudios del Máster en Dirección y Planificación del Turismo es el vicedecano o subdirector del Centro con las competencias de calidad que, además, es miembro nato de la comisión de Calidad del mismo.

La estructura para la calidad del Centro está formada por los siguientes órganos con la composición y funciones específicas de calidad establecidas en el capítulo 3 del MSGIC:

- Equipo decanal o directivo
- Junta de Facultad o Escuela
- Comisión de Calidad
- Coordinador de Calidad

Además, en todos los procesos que forman parte del SGIC se incluye un apartado en que se determinan las responsabilidades y otro de rendición de cuentas a los grupos de interés.

En el anexo 2 se muestra la composición, funciones y normas básicas de funcionamiento de los órganos involucrados en el sistema de calidad, y los cauces de participación de los grupos de interés en estos órganos

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

El Manual de Procedimientos contiene los procedimientos que se siguen para evaluar y mejorar la calidad de la enseñanza en el título de Máster en Dirección y Planificación del Turismo.

De este modo, con relación a la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, entre otros, se siguen los procedimientos:

- PE01: Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad
- PC05: Revisión y mejora de las titulaciones
- PC08: Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje
- PC12: Análisis de resultados académicos
- PM01: Revisión, análisis y mejora continua del SGIC

Respecto al profesorado, se siguen los procedimientos siguientes:

PE01: Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad

PE02: Política de personal académico y PAS de la UA

PA05: Gestión del personal académico y PAS que contempla la evaluación de la actividad docente del profesorado según el programa DOCENTIA de ANECA y la formación continua con las actividades desarrolladas por el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Alicante.

El responsable del Plan de Estudios de Máster en Dirección y Planificación del Turismo recoge la información necesaria para su análisis y posterior establecimiento de acciones de mejora en el seno de la Comisión de Calidad del Centro y del Equipo Decanal o directivo, debiendo ser aprobadas finalmente por la Junta de Facultad o Escuela.

9.3. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

Los procedimientos PC09: Movilidad del estudiante y PC10: Gestión de las prácticas externas garantizan el desarrollo de las actividades relacionadas con las prácticas externas y la movilidad, con el apoyo del resto de servicios relacionados de la Universidad de Alicante. Así mismo, se recoge información de las prácticas y de la movilidad para su revisión y mejora del plan de estudios según el procedimiento PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SGIC.

Como se indica en ellos, el responsable del Plan de Estudios coordina el plan de difusión tanto de las prácticas en empresa como de los programas de movilidad, evalúa dichas actividades, contando con el apoyo de la Comisión de Garantía de la Calidad que establece las propuestas de mejora que serán aprobadas por la Junta de Facultad o Escuela.

9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los másteres y de la satisfacción con la formación recibida

El Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad entrega un informe de rendimiento, por curso académico, de cada una de las titulaciones de las que el Centro es responsable. Así mismo, entrega un informe con los resultados de las encuestas de inserción laboral de sus Másteres y la satisfacción con la formación recibida cada tres años (Ver anexo 3).

Tomando en consideración el Perfil de Egreso y los objetivos del Plan de Estudios, el Equipo Decanal o Directivo analiza la información relativa al mercado laboral relacionado con la titulación en cuestión, a través de los informes de las Encuestas de Egresados y de Inserción Laboral.

Como consecuencia del análisis anterior, el Equipo Decanal o Directivo define las acciones de mejora dirigidas a la Orientación profesional.

El SGIC dispone con carácter general de los procedimientos siguientes: *PC05: Revisión y mejora de las titulaciones; PC11: Orientación profesional; PC13: Información pública; PA03: Satisfacción de los grupos de interés; PA04: Tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias y PM01: Revisión, análisis y mejora continua del SGIC.*

9.5.a. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados, y de atención a las sugerencias y reclamaciones

El Centro analiza y toma decisiones sobre los resultados de las encuestas a los diferentes colectivos y grupos de interés. Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento, constituyen, junto a los resultados del aprendizaje y los de inserción laboral, entre otros, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro. Asimismo, el Equipo Decanal o Directivo del Centro difunde a través de su página web el procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. Además, al inicio del curso académico, en las jornadas de acogida del Centro, se informa a los estudiantes de nuevo ingreso sobre el procedimiento que pueden seguir para presentar una queja, reclamación o sugerencia.

El SGIC dispone de los procedimientos *PA03: Satisfacción de los grupos de interés, PA04: Tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias y PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SGIC.*

En el Anexo 3 se detalla el contenido de las encuestas que se llevan a cabo a los diferentes grupos de interés así como su periodicidad.

9.5.b. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Para garantizar el cumplimiento del apartado 4 del artículo 28 del RD 1393/2007 el SGIC del Centro cuenta con el procedimiento *PA02: Suspensión de un título.*

El Vicerrectorado de Planificación de Estudios comprueba el cumplimiento de unos mínimos con datos cuantitativos y cualitativos, de forma que si un programa formativo no alcanza los criterios mínimos aprobados y, además, durante dos años consecutivos se muestren desviaciones negativas que no superan el porcentaje mínimo aprobado por el Consejo de Gobierno, el Vicerrectorado de Planificación de Estudios informa al responsable del programa para establecer acciones de mejora en el próximo año que permitan subsanar las deficiencias detectadas y, en consecuencia, evitar que el proceso de suspensión del título siga adelante. Si en los siguientes cursos académicos no se superan los mínimos, el Vicerrectorado de Planificación y Estudios solicitará a la ANECA la acreditación del título. Como consecuencia, el resultado de la auditoría de la ANECA determinará la acreditación o la suspensión del programa formativo.

9.5.c. Información pública y rendición de cuentas

Para garantizar que se publica la información sobre el Plan de Estudios, su desarrollo y resultados y que la misma llega a los grupos de implicados

(estudiantes, profesorado, personal de apoyo, futuros estudiantes, agentes externos, etc.) todos los procedimientos desarrollados en el MSGIC del Centro cuentan con un apartado específico de rendición de cuentas y con el procedimiento *PC13: Información pública*, que establece la forma de hacer llegar esta información a los grupos de interés.

9.6. Anexos

Este punto 9 de la memoria incluye cuatro anexos:

- Anexo 1: Listado de los procedimientos del SGIC.
- Anexo 2: Composición, funciones y normas básicas de funcionamiento de los órganos involucrados en el sistema de calidad, y los cauces de participación de los grupos de interés en estos órganos
- Anexo 3: Encuestas y periodicidad de las mismas a los diferentes grupos de interés
- Anexo 4: Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad enumerados en el punto 9 de la memoria.

En el anexo 4 se incluyen los procedimientos del sistema de calidad de la Universidad de Alicante que se aplican a todas las titulaciones oficiales de la referida Universidad y se hace referencia en los apartados 9.1 a 9.5 de esta memoria.

10. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

10.1. Cronograma de implantación del Título

CRONOGRAMA

Curso académico	Implantación del Master en Dirección y Planificación del Turismo
2010-2011	1º y 2º cursos

10.2. Procedimiento de adaptación, en su caso, de los estudiantes de los estudios existentes al nuevo plan de estudios

La adaptación es automática puesto que el plan de estudios es el mismo que el que se extingue.

10.3. Enseñanzas que se extinguen por la implantación del correspondiente título propuesto

Master Oficial en Dirección y Planificación del Turismo

Anexo 1: Listado de los procedimientos del SGIC

Anexo 1: Listado de los procedimientos del SGIC

PROCESOS ESTRATÉGICOS

PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad

PE02. Política de personal académico y PAS de la UA

PE03. Diseño de la oferta formativa

PROCESOS CLAVES

PC01. Oferta formativa de Grado

PC02. Oferta formativa de Master

PC03. Oferta formativa de Títulos propios

PC04. Oferta formativa de Doctorado

PC05. Revisión y mejora de titulaciones

PC06. Definición de perfiles de ingreso de estudiantes

PC07. Apoyo y orientación a estudiantes

PC08. Desarrollo y evaluación del aprendizaje

PC09. Movilidad del estudiante

PC10. Gestión de las prácticas externas

PC11. Orientación profesional

PC12. Análisis de resultados académicos

PC13. Información pública

PROCESOS DE APOYO

PA01. Control y gestión de la documentación y de los registros

PA02. Suspensión del título

PA03. Satisfacción de los grupos de interés

PA04. Tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias

PA05. Gestión del personal académico y PAS

PA06. Gestión de los recursos materiales

PA07. Gestión de los servicios

PA08. Admisión, matriculación y gestión de expedientes

PROCESOS DE MEDICIÓN

PM01. Revisión, análisis y mejora continua del SGIC.

Anexo 2: Composición, funciones y normas básicas de funcionamiento de los órganos involucrados en el sistema de garantía de calidad

FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DEL SGIC

Junta de Centro

Sus competencias directas en relación con el proceso son:

1. Aprobar la política y los objetivos de calidad del Centro.
2. Aprobar la Comisión de Grado y la Comisión de Garantía de Calidad.
3. Aprobar la propuesta de diseño de programas de grado.
4. Aprobar modificaciones de los planes de estudio y las notifica al Consejo de Universidades.
5. Aprobar el perfil de ingreso de los estudiantes.
6. Aprobar el Plan de Promoción y Orientación de los estudiantes del Centro.
7. Analizar el Informe de Seguimiento de la Comisión de Garantía de Calidad y mejora de las acciones de apoyo y orientación al estudiante.
8. Aprobar los horarios de clase y el calendario de exámenes.
9. Aprobar los objetivos, tipología y requisitos de las prácticas.
10. Revisar y mejorar las actuaciones de orientación, dejando constancia en el documento de revisión y análisis.
11. Aprobar el informe de resultados del SGIC.

Equipo de Dirección del Centro

El Equipo de Dirección asume las responsabilidades que se establecen en las directrices del SGIC. Sus competencias directas en relación con el proceso son:

1. Proponer el desarrollo e implantación de un SGIC en el Centro.
2. Establecer la política de calidad y sus objetivos del Centro, concretando qué elementos (órganos, procedimientos, procesos) deben ser integrados para conseguir el cumplimiento de sus objetivos y mediante qué mecanismos y modos (cómo, quién, cuándo) se rendirán cuentas a los grupos de interés sobre el nivel de cumplimiento de objetivos.
3. Establecer las responsabilidades que, en su campo de actividad específico, ha de asumir cada miembro (perteneciente o no al Centro) y cada colectivo (perteneciente o no al Centro) en la implantación del SGIC para la consecución de sus objetivos de calidad.
4. Nombrar a un Coordinador/a de Calidad para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC. Esta responsabilidad puede desempeñarla la persona que esté ocupando el Vicedecanato/Subdirección de Calidad.
5. Establecer las competencias y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad, designar los miembros que la integran y supervisar su trabajo.
6. Proponer a la Junta de Facultad/Escuela la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad (CGC).

7. Promover la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas.
8. Comunicar a todo el personal perteneciente al Centro la importancia de satisfacer las demandas de los grupos de interés así como los requisitos legales y reglamentarios de aplicación de sus actividades.
9. Solicitar la implicación y participación de todo el personal perteneciente al Centro para que hagan propuestas de mejora. Estas propuestas de mejora se pueden canalizar a través de las comisiones de calidad de titulación, ya creadas y mantenidas ahora como grupos de mejora.
10. Llevar a cabo revisiones del SGIC.
11. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.

Coordinador de calidad del centro

El Coordinador de Calidad representa al Equipo Directivo en todo lo que tiene que ver con el SGIC y tiene las siguientes competencias, asignadas por el propio Decano/Director del Centro:

1. Garantizar el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en el Centro.
2. Informar al Equipo de Dirección sobre el desarrollo del SGIC y sobre las posibles necesidades de mejora.
3. Supervisar el trabajo de la Comisión de Garantía de Calidad.
4. Informar a la CGC de los resultados de las encuestas de satisfacción.
5. Contribuir a la consolidación de la cultura de calidad en el Centro, garantizando que se promueve la toma de conciencia de los requisitos y demandas de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC)

Sus competencias, que quedan bajo la supervisión del Coordinador de Calidad, son las siguientes:

1. Verificar la planificación del SGIC del Centro, para garantizar que se cubran los requisitos generales del Manual de SGIC de la UA y los establecidos en las guías de verificación y certificación correspondientes.
2. Colaborar en la difusión de la información relacionada con la Política de Calidad y objetivos generales del Centro, emitidas desde el Equipo Directivo, al conjunto del Centro.
3. Hacer el seguimiento de la ejecución de procesos para conseguir los objetivos de calidad establecidos y hacer una valoración de su eficacia a través de los indicadores asociados a los mismos.
4. Emitir opinión sobre los proyectos de modificación del organigrama del Centro.
5. Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del SGIC, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
6. Estudiar y, en su caso, plantear propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.

7. Decidir la periodicidad y duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de satisfacción de los grupos de interés.
8. Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que se deriven de los resultados de las encuestas de satisfacción.

COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DEL SGIC

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad cuenta de forma general con el compromiso y apoyo del Equipo de Gobierno de la Universidad y en su desarrollo establece la implicación en el proceso de, al menos, los órganos que se relacionan a continuación: Junta de Centro, Equipo de Dirección del Centro, Coordinador de Calidad, Comisión de Garantía de Calidad pertenecientes orgánicamente a cada centro.

Equipo de dirección

El equipo directivo del Centro está formado por el/la Decano/a, Director/a, Secretario/a, vicedecanatos/subdirectores/as y coordinadores/as nombrados a tales efectos por el rector.

Junta de Centro

La composición de la Junta de Centro es la establecida en el Estatuto de la Universidad de Alicante, Capítulo III, Sección 2, artículo 80.

CGC

La Comisión de Garantía de Calidad es un órgano designado por el Equipo Directivo del Centro que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC y actúa como vehículo de comunicación interna de los objetivos, procesos y resultados del SGIC.

Está compuesta por el Decano/Director, que actuará como Presidente, el Coordinador de Calidad, un representante de cada titulación del Centro (de grado o de máster, o de posgrado si agrupa a varios másteres), un representante de los alumnos y otro del PAS y un miembro de la UTC. De este modo se establece la participación en la comisión de los grupos de interés, teniendo en cuenta que es el centro quien decide, una vez que la comisión esté funcionando, la participación de agentes externos (por ejemplo, colegios profesionales).

Como Secretario de la Comisión actuará el Secretario/a del Centro. La función del representante de las titulaciones es incompatible con la función de director de departamento.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DEL SGIC

Juntas de Centro

Las normas de funcionamiento de la Junta de Centro son las establecidas en el Estatuto de la Universidad de Alicante, Capítulo III, Sección 2, artículo 82.

Comisión de Garantía de Calidad

Se reunirá tres veces por curso académico según refleja el procedimiento PM01 y será convocada por el Secretario/a. Una vez aprobada el acta, se publicará en la web del Centro para que sea accesible a toda la comunidad universitaria perteneciente al Centro.

Así mismo, la Comisión de Garantía de la Calidad recaba información de las comisiones de titulación del Centro (art. 16.5 de la normativa de la UA) para elaborar sus informes.

CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (CAPÍTULO 4 del Manual de Calidad)

Los alumnos, profesores y personal de apoyo del Centro están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Junta de Centro, Juntas de Sección o Titulación, y así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (Ver apartado de composición de los órganos del SGIC).

Igualmente se recoge su posible participación en los Consejos de Departamento y en los órganos de "entidad superior", como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones. Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección.

En los casos en que el Centro contempla la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, coloca en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

Asimismo elabora anualmente un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de los Centros de la Universidad establece el Procedimiento PA03 (Satisfacción de los Grupos de

Interés). Asimismo, dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados (PC12: Análisis de Resultados Académicos).

Anexo 3: Encuestas, contenidos y periodicidad de las mismas a los diferentes grupos de interés (PA03: Satisfacción de los Grupos de Interés)

ENCUESTAS, CONTENIDOS, COLECTIVO IMPLICADO Y PERIODICIDAD

Encuesta	Colectivo implicado	Periodicidad
Cuestionario para los estudiantes (docencia recibida)	Alumnos	Anual
Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios (clima laboral PAS)	PAS	Bianual
Cuestionario de satisfacción usuarios (satisfacción de usuarios)	Usuarios de los distintos servicios	Bianual
Cuestionario inserción laboral y trayectorias formativas del alumnado egresado de la UA (inserción laboral y demanda de formación de posgrado)	Egresados	Triannual
Opinión Empleadores (*)	Empleadores	A determinar

(*) La opinión a empleadores se va a obtener a través de un estudio cualitativo inicial y un estudio cuantitativo en una fase posterior. En concreto, el estudio cualitativo consiste en entrevistas en profundidad con empleadores en el año 2009. Esta información también servirá de base para en una fase posterior elaborar y aprobar una encuesta a empleadores que cumplimentarán periódicamente.

ANEXO II



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

CUESTIONARIO PARA
LOS ESTUDIANTES

CENTRO	TITULACIÓN	DEPARTAMENTO	ÁREA	ASIGNATURA	GRUPO	PROFESORIA																																																																																																																																																																																																							
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>																					<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>																					<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>																															<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>																																																			<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>																					<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>																																																												

IMPORTANTE

Por favor, marca la casilla siguiente para validar la encuesta



Valora de **0** (totalmente en desacuerdo) a **10** (totalmente de acuerdo) las siguientes afirmaciones:

	SIN OPINIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1- La información que me ha proporcionado el/la profesor/a sobre la actividad docente al comienzo del curso (objetivos, planificación, actividades y sistema de evaluación) ha sido adecuada.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2- El/La profesor/a tiene la capacidad de enseñar.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3- El/La profesor/a es accesible en sus tutorías, ya sea personal o virtualmente.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4- El/La profesor/a me despierta el interés por la materia que imparte.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5- El/La profesor/a muestra un conocimiento y formación adecuados de la materia.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6- El/La profesor/a mantiene un buen clima de comunicación con los estudiantes.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7- Los materiales y recursos docentes recomendados y utilizados por el/la profesor/a me han facilitado el aprendizaje.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8- El desarrollo de la actividad docente del/de la profesor/a se adecua a los planes y objetivos establecidos.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9- El/La profesor/a ha facilitado mi aprendizaje, gracias a su ayuda he logrado mejorar mis conocimientos, habilidades o modo de afrontar determinados temas.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10- En general, estoy satisfecho con la labor de este/a profesor/a.	<input type="checkbox"/>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Observaciones que quieras hacer constar:

.....

.....

.....



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

1. ¿En qué servicio o unidad (centro, departamento, instituto, sede) presta servicio?:

Desplegable

2. ¿Cuál es su régimen jurídico en la UA?

- Funcionario de carrera
- Funcionario interino
- Laboral fijo
- Laboral eventual

3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la UA?

- Menos de 5 años
- Entre 5 y 15 años
- Más de 15 años

4. Por favor, valore de 1 a 7 las siguientes cuestiones marcando en la casilla correspondiente, teniendo en cuenta que 1 significa mínima satisfacción y 7 máxima satisfacción.

1	En general, considero que mi trabajo es interesante	1	2	3	4	5	6	7
2	Mi trabajo implica realizar tareas variadas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Mi trabajo me ofrece la oportunidad de aprender nuevas habilidades.	1	2	3	4	5	6	7
4	Mi trabajo con frecuencia me permite ser creativo	1	2	3	4	5	6	7
5	En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar adecuadamente	1	2	3	4	5	6	7
6	Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	1	2	3	4	5	6	7
7	Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del servicio o unidad	1	2	3	4	5	6	7
8	Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
9	Estoy satisfecho/a con mi sueldo	1	2	3	4	5	6	7
10	Este trabajo permite una formación continua	1	2	3	4	5	6	7
11	En este servicio o unidad existen oportunidades de promoción	1	2	3	4	5	6	7
12	Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimientos	1	2	3	4	5	6	7
13	En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones	1	2	3	4	5	6	7
14	Estoy satisfecho/a con mi horario laboral	1	2	3	4	5	6	7
15	Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar adecuadamente	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO III



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN USUARIOS Preguntas específicas

Por favor, valore los siguientes aspectos en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción)

a. Horario de atención al público	1	2	3	4	5	6	7
b. Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones.	1	2	3	4	5	6	7
c. Comodidad de las instalaciones para los usuarios (espacio de atención al usuario, lugares de espera, etc.)	1	2	3	4	5	6	7
d. Información al usuario	1	2	3	4	5	6	7
e. Trato recibido.	1	2	3	4	5	6	7
f. Agilidad en los trámites.	1	2	3	4	5	6	7
g. Facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial (teléfono, fax, Internet).	1	2	3	4	5	6	7
h. Página Web del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
i. Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
j. Valoración general del servicio recibido.	1	2	3	4	5	6	7

En general, qué aspecto o aspectos concretos cree que es necesario mejorar en este servicio:

ANEXO IV

CUESTIONARIO INSERCIÓN LABORAL Y TRAYECTORIAS FORMATIVAS DEL ALUMNADO EGRESADO DE LA UA

2. ¿Me puede decir su edad, por favor?

_____ años

3. Usted ha estudiado:

4. ¿Se licenció en el curso?

5. ¿Cuál es su situación laboral actual?

1. *Empresario autónomo con + de 2 trabajadores a su cargo (pasar a P7)*
2. *Autónomo solo o con hasta 2 trabajadores a su cargo (pasar a P7)*
3. *Trabajador por cuenta ajena sector público (pasar a P7)*
4. *Trabajador por cuenta ajena sector privado*
5. *Becarios*
6. *Parado*
7. *Pensionista*
8. *Ama de casa*
9. *Estudiante*
10. *Otros*
11. *Ns/Nc*

6. ¿Qué tipo de contrato tiene en la actualidad?

1. *Contrato indefinido*
2. *Contrato temporal (obra y servicio, interino o eventual)*
3. *Contrato en prácticas o becario/a*
4. *Otro tipo de contrato (mercantil o administrativo)*
5. *Sin contrato*
6. *Ns/Nc*

7. ¿Cuánto tiempo EN MESES lleva en su puesto actual?

(SÓLO PARA QUIEN ESTÁ DESEMPLEADO)

8. ¿Cuánto tiempo EN MESES está desempleado/a?

9. ¿A qué sector pertenece?

1. *Agricultura*
2. *Comercio*
3. *Construcción*
4. *Industria*
5. *Servicios*

10. ¿A cuál de estas situaciones responde su trabajo actual?

1. *Profesionales asociados a titulaciones universitarias o personal directivo*
2. *Profesionales de apoyo o personal técnico (no requiere título universitario)*
3. *Personal administrativo, de servicios de restauración, personales, protección y vendedores*
4. *Trabajadores de la construcción y la industria, operadores y trabajadores no cualificados*
5. *Ns/Nc (NO LEER)*

11. ¿En qué medida está Ud. Satisfecho con el trabajo que desempeña actualmente? (de 1= muy insatisfecho a 5= muy satisfecho):

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Indique el grado de adecuación de su trabajo actual respecto a los siguientes aspectos teniendo en cuenta que 1 es muy inadecuado y 5 es muy adecuado.

12.1 Nivel de estudios

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12.2 Titulación concreta

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. No quiero saber exactamente cuánto gana usted pero, de los siguientes intervalos que le voy a decir a continuación, ¿me podría decir, por favor, dónde situaría su salario NETO mensual?

1. *Menos de 500€*
 2. *Entre 501 y 900€*
 3. *Entre 901- 1200€*
 4. *Entre 1201- 1600€*
 5. *Entre 1601- 2000€*
 6. *Más de 2000€*
- Ns/Nc*

14. ¿Ha recibido algún tipo de formación después de licenciarse?:

- SI*
NO (Pasar a la P16)

15. ¿Ha realizado o está realizando alguno de los siguientes tipos de formación de posgrado o 3º ciclo?

15.1 Cursos de doctorado

15.1.1 ¿Dónde ha realizado este curso?

1. *En la Universidad de Alicante*
2. *En otra universidad pública*
3. *En otra universidad privada*
4. *En otro centro privado*

15.1.2 ¿QUÉ TIPO DE FORMACIÓN ERA?

1. *Presencial*
2. *Semipresencial*
3. *On-line*

(PREGUNTAR 1 a 1)

[P15_2] ¿Y ha realizado o está realizando másters?

15.2 Masters

15.2.1 ¿Dónde ha realizado este curso?

1. *En la Universidad de Alicante*
2. *En otra universidad pública*
3. *En otra universidad privada*
4. *En otro centro privado*

15.2.2 ¿Qué tipo de formación era?

1. *Presencial*
 2. *Semipresencial*
 3. *On-line*
-

[P15_3] ¿Y ha realizado o está realizando cursos de especialista de posgrado?

15.3 Cursos de especialista de posgrado

15.3.1 ¿Dónde ha realizado este curso?

1. *En la Universidad de Alicante*
2. *En otra universidad pública*
3. *En otra universidad privada*
4. *En otro centro privado*

15.3.2 ¿Qué tipo de formación era?

1. *Presencial*
 2. *Semipresencial*
 3. *On-line*
-

16. ¿Ha realizado algún curso en las siguientes materias después de titularse?

1. *Idiomas*
2. *Ventas, marketing y publicidad*
3. *Contabilidad y finanzas*
4. *Gestión y administración de empresas*
5. *Trabajo de oficina (secretariado y trabajo administrativo)*
6. *Cualificación personal y vida laboral (desarrollo de habilidades personales)*
7. *Informática*
8. *Formación técnica*
9. *Protección del Medioambiente y Seguridad e higiene en el trabajo*
10. *Servicios personales, transporte y seguridad (hostelería, viajes, turismo, limpieza, peluquería, belleza, etc.)*
11. *Otros*

OTROS ESCRIBIR CUAL

17. ¿Cómo valoraría de 0 a 10 la calidad de los siguientes aspectos formativos de la carrera que cursó?

17.1 Asignaturas y contenidos

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

17.2 Materiales y equipamientos

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

17.3 Docencia

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

18. ¿Cuál es a su juicio la principal carencia formativa que ha detectado en la carrera que cursó?:

1. *Déficit de contenidos o asignaturas prácticas*
 2. *Déficit de prácticas en empresas*
 3. *Desajuste entre las necesidades del mercado laboral y los conocimientos teóricos*
 4. *Desconexión entre las materias impartidas que impiden una correcta aplicación práctica*
 5. *Falta de formación práctica del profesorado*
 6. *Bajo nivel del profesorado*
 7. *Falta de contacto con herramientas informáticas y TIC*
 8. *Planes de Estudios obsoletos o mal diseñados*
 9. *Deficiencia en infraestructuras y en materiales didácticos*
 10. *Falta de adaptación a los sectores productivos del entorno*
 11. *Poca importancia prestada a los idiomas*
 12. *Ninguna*
 13. *Otras*
- Ns/Nc (NO LEER)**
-

19. ¿Qué aspecto de la carrera le puede o le ha podido ayudar en mayor medida a desempeñar un trabajo profesional?:

1. *Asignaturas con contenidos prácticos*
 2. *Prácticas realizadas*
 3. *Base teórica en general*
 4. *Contenidos teóricos concretos*
 5. *Visión global y multidisciplinar/variedad de contenidos*
 6. *Metodologías y procedimientos*
 7. *Contacto con el profesorado profesional*
 8. *Alto nivel del profesorado*
 9. *Contacto con las TIC*
 10. *Acceso a información de utilidad*
 11. *Capacidad analítico-reflexiva, pensamiento abstracto*
 12. *Capacidad para organizar y sistematizar información*
 13. *Ninguno*
 14. *Otras*
- Ns/Nc**
-

20. ¿Cree que necesitaría formación adicional que complementara la recibida en su carrera para mejorar profesionalmente?:

- SI**
NO
NS/NC
-

21. ¿Estaría dispuesto a realizar algún curso de este tipo?:

- SI**
NO (Pasar a la P28)
NS/NC
-

22. ¿Qué días de la semana preferiría que fueran dichos cursos?

1. *Entre semana horario de mañana*
 2. *Entre semana horario de tarde*
 3. *Viernes tarde y sábado mañana*
 4. *Otra opción de fin de semana*
 5. *Ns/nc*
-

23. ¿Dónde cree que le podrían ofrecer una formación de mejor calidad?:

1. *Universidad pública*
 2. *Universidad privada*
 3. *Otros centros públicos*
 4. *Otros centros privados*
-

24. De los siguientes tipos de cursos, ¿cuáles le interesaría?

1. *Cursos de doctorado*
 2. *Masters*
 3. *Cursos de especialista de posgrado*
 4. *Cursos breves temáticos*
-

25. ¿Preferiría una formación on-line, presencial o mixta?:

1. *On-line*
 2. *Presencial*
 3. *Mixta (combinación de ámbas, semipresencial)*
 4. *Indiferente (no leer)*
 5. *Ns/nc*
-

26. Centrándonos en la materia de los cursos, Ud. se inscribiría en:

1. *Cursos de especialización o profundización en la propia disciplina*
 2. *Cursos de formación complementaria no relacionados con su titulación*
-

27. ¿Qué temática preferiría para un curso diferente a su disciplina?

1. *Idiomas*
2. *Ventas, marketing y publicidad*
3. *Contabilidad y finanzas*
4. *Gestión y administración de empresas*
5. *Trabajo de oficina (secretariado y trabajo administrativo)*
6. *Cualificación personal y vida laboral (desarrollo de habilidades personales, capacidades individuales, etc.)*
7. *Informática*
8. *Formación técnica*
9. *Protección del Medioambiente y Seguridad e higiene en el trabajo*
10. *Servicios personales, transporte y seguridad (hostelería, viajes, turismo, limpieza, peluquería, belleza, etc.)*
11. *Otros*

SI RESPONDE OTROS ESCRIBA CUÁL

28. Para finalizar, de las siguientes actividades que le voy a nombrar a continuación ¿cuáles ha realizado?

1. *Estancia Erasmus-Socrátes*
 2. *Curso de idiomas en el extranjero*
 3. *Trabajos temporales de baja cualificación en el extranjero (au-pair, hotel, camarero, recogida de frutas, etc)*
 4. *Prácticas profesionales en otro país (por ej. Programa Europeo de prácticas de empresa)*
 5. *Prácticas profesionales de empresa en España*
 6. *Curso de posgrado/ master/ doctorado/ especialización en el extranjero*
 7. *Trabajo acorde con mi titulación en el extranjero*
-

Muchas gracias, la encuesta ha finalizado

Anexo 4: Procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad enumerados en el punto 9 de la memoria

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Código: PE01 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 1 de 6
--	---	--

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 6.1. Elaboración de la política y los objetivos generales de calidad del Centro
 - 6.2. Difusión y revisión de la política y los objetivos de calidad
7. FORMATOS
8. REGISTROS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo para el establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos generales de la calidad

Anexo 2. Ejemplo de Política de Calidad del Centro

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="247 224 475 280">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="518 145 1077 257">ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</p>	<p data-bbox="1109 123 1348 280">Código: PE01 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 6</p>
--	---	--

1. OBJETO

Establecer la forma de elaborar y aprobar en primera instancia, y revisar y actualizar, de forma sistemática, la política y los objetivos generales de calidad de los Centros. Asimismo se establece el modo de su difusión a todo el personal docente, PAS, y otros grupos de interés (institución, estudiantes, administraciones educativas, empleadores, sociedad).

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el Centro.

3. RESPONSABLES

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Elaborar un borrador de política y objetivos generales de calidad, difundir la política y los objetivos una vez que están aprobados por la Junta de Centro. Revisarlos bianualmente y proponer mejoras.

Equipo de Dirección (ED): Revisar la política y objetivos que propone la CGC y presentarlos a la Junta de Centro.

Junta de Centro (JC): Aprobar política y objetivos del Centro.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- LOU
- LOMLOU
- Estatutos Universidad de Alicante
- Manual del SGIC de los Centros de la UA, capítulo 4.
- PM01: Análisis, revisión y mejora continua del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

5. DEFINICIONES

Política de Calidad: Conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la calidad.

Objetivos de Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

	ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD	Código: PE01 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 6
---	---	--

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Elaboración de la política y los objetivos generales de calidad del Centro

La Comisión de Garantía de Calidad, siguiendo las directrices del Equipo de Dirección, elabora una propuesta de política de la calidad y objetivos generales del Centro, que remite al propio Equipo de Dirección para su revisión previa a la aprobación en la Junta de Centro.

Los objetivos generales se despliegan anualmente en objetivos concretos, medibles y cuantificables, tomando en consideración los resultados de los indicadores obtenidos de años anteriores, según se indica en el procedimiento PM01: Análisis, revisión y mejora continua del SGIC.

6.2. Difusión y revisión de la política y los objetivos de calidad.

La política y los objetivos generales de calidad del Centro se difunden a sus grupos de interés para aumentar la toma de conciencia, motivación y la participación de los mismos, haciendo uso de diferentes mecanismos para asegurar su alcance.

El Equipo de dirección y la CGC promueven y difunden la política y los objetivos generales del Centro a todos los grupos de interés y llevan a la práctica las acciones relacionadas con los mismos. Los cauces a utilizar, pueden ser, entre otros, los que se indican en la tabla siguiente.

Grupos de Interés	Modo de difusión
• Estudiantes	En sobre de matrícula
• Comunidad universitaria	Web y e-mail
• Egresados	Web
• Sociedad	Web
• Empleadores	Web y correo ordinario (a los activos)

Asimismo, la CGC asume la responsabilidad de mantener actualizada la política y los objetivos de calidad del Centro, realizando las propuestas de modificación oportunas al Equipo de Dirección para su consideración y análisis. Así, la CGC revisa la política y los objetivos generales de calidad, como mínimo con periodicidad bianual, debiendo quedar constancia de dicha revisión en acta.

7. FORMATOS

Este procedimiento no define formatos específicos.

 <p data-bbox="247 224 475 280">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="518 145 1077 257">ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</p>	<p data-bbox="1109 123 1348 280">Código: PE01 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 4 de 6</p>
--	---	--

8. REGISTROS

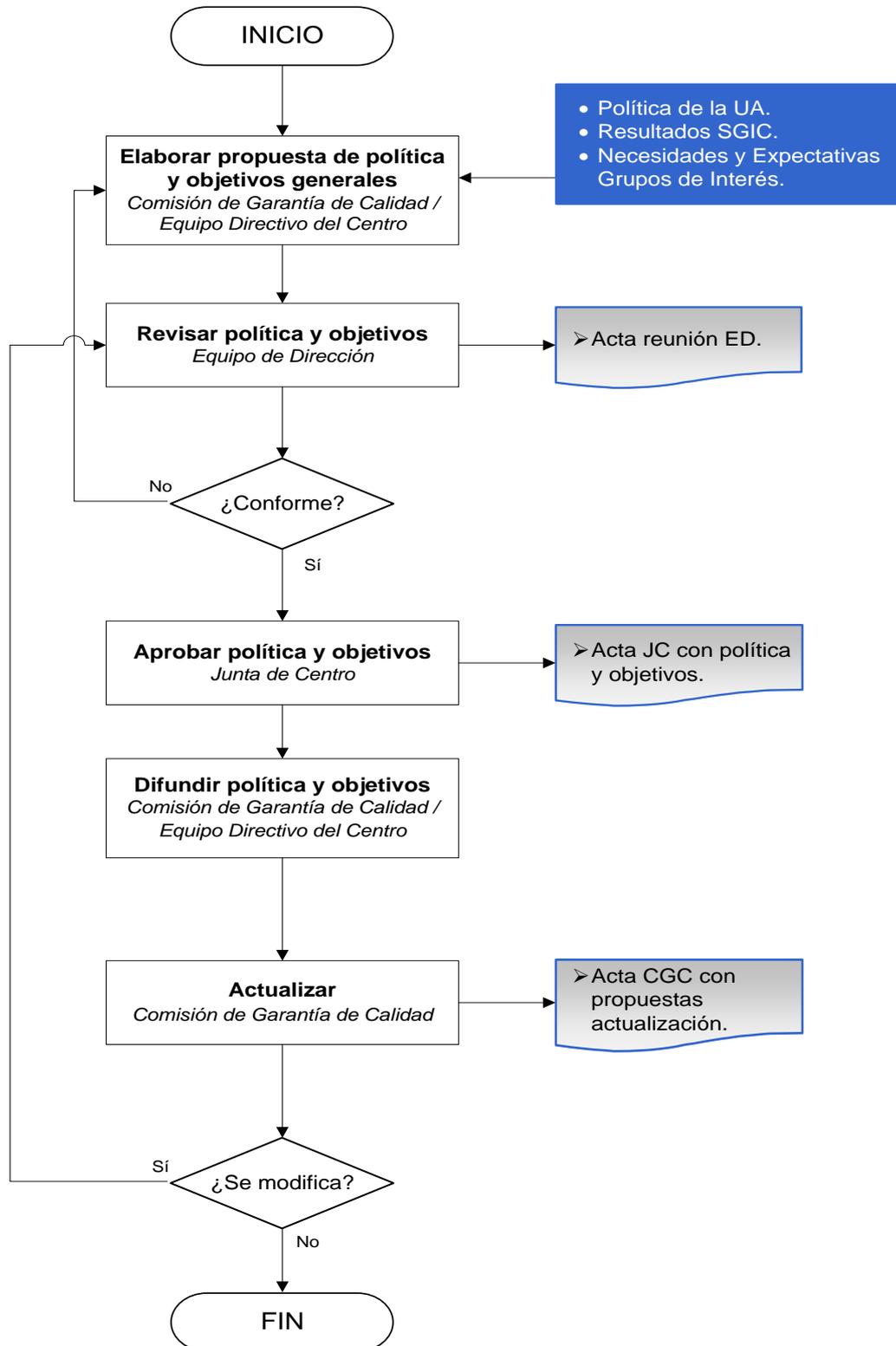
Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Política y Objetivos Generales de Calidad del Centro	Papel e informático	Decano/Director del Centro	Permanente y actualizada
Actas de la CGC	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Actas de aprobación/enmiendas del Equipo de Dirección	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Actas aprobación de Junta de Facultad	Papel e informático	Decano/Director de Centro	6 años

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO, se asegura que la política de calidad y los objetivos del centro se difunden de manera eficaz a todos los grupos de interés tanto internos como externos al centro, por medio de la información sistemática a la Junta de Centro y de la aplicación del procedimiento PC13 *Información pública*

10. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo para el Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos generales de la calidad.



 <p data-bbox="247 224 475 280">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="518 145 1077 257">ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</p>	<p data-bbox="1109 123 1348 280">Código: PE01 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 6 de 6</p>
--	---	--

Anexo 2. Ejemplo de Política de Calidad del Centro

La Dirección del Centro es consciente de la importancia que tiene el consolidar una cultura de la calidad en el ámbito universitario, por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes tanto de sus egresados, como de sus estudiantes y todo su personal sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés que forman parte de la Escuela/Facultad de..... A fin de satisfacerlos, se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por todo ello, la dirección de la Escuela/Facultad de adquiere el compromiso de garantizar la calidad del Centro, basando sus actuaciones en el análisis de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

Nuestra política de calidad persigue los siguientes objetivos generales:

- Proporcionar una formación dirigida hacia la excelencia, garantizando una oferta académica acorde con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y la sociedad en general.
- Facilitar a nuestro PAS y PDI, la adquisición de la formación necesaria para realizar sus respectivas actividades, y facilitar los recursos necesarios, dentro de nuestros límites, para que puedan desarrollar la misma a satisfacción
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua.
- Orientar continuamente la dirección y la gestión de la Universidad a los objetivos de docencia e investigación.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra a disposición de todos ellos.
- Garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Fecha y firma:

Director del Centro:

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO Y PAS DE LA UA</p>	<p>Código: PE02 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 1 de 4</p>
--	---	--

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 6.1. Generalidades
 - 6.2. Política de personal académico
 - 6.3. Política de personal de administración y servicios
7. FORMATOS
8. REGISTROS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
<p>Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008</p>	<p>Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008</p>

 <p data-bbox="247 219 475 280">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="561 168 1027 241">POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO Y PAS DE LA UA</p>	<p data-bbox="1109 116 1348 280">Código: PE02 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 4</p>
--	--	--

1. OBJETO

Informar a la Comunidad Universitaria de cómo la UA establece su política de personal, académico y de administración y servicios, la aprueba, la difunde y la aplica.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal académico y de apoyo que presta sus servicios en los Centros de la Universidad de Alicante.

3. RESPONSABLES

Consejo de Gobierno: Aprobar Política del personal académico y de administración y servicios.

Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado: Elaborar, difundir, aplicar, revisar y actualizar la Política del personal académico.

Gerente: Elaborar, difundir, aplicar, revisar y actualizar la Política del personal de administración y servicios.

Comisión Académica y Profesorado del Consejo de Gobierno: Conocer y revisar política del personal académico.

Órganos de presentación de PDI y de PAS: Asegurar la transparencia del proceso de gestión de personal de (profesorado y PAS).

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- LOU
- LOMLOU y decretos que la desarrollan
- Estatutos Universidad de Alicante.
- Legislación y normativa vigente en materia de Profesorado
- II Convenio Colectivo de personal de administración y servicios laboral de las universidades públicas de la Comunidad Valenciana
- PA05 Gestión del personal académico y PAS
- PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SGIC

5. DEFINICIONES

Personal académico: Profesores que imparten docencia en las titulaciones impartidas en el Centro, pertenecientes a los cuerpos docentes universitarios o con contrato administrativo o laboral con la Universidad.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<i>POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO Y PAS DE LA UA</i>	Código: PE02 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 4
--	---	--

Personal de apoyo: Personal de administración y servicios que ejerce sus funciones en el ámbito de los Centros de la UA.

En ambos se ha de considerar todo el personal (académico o de apoyo) independientemente del tipo de contrato, nivel o dedicación.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Generalidades.

Este documento es de desarrollo generalizado para todos los Centros de la UA, pues las actuaciones están centralizadas desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado para el personal académico y desde Gerencia para el personal de apoyo.

6.2. Política de personal académico.

La UA dispone de unos baremos publicados en la página web para la selección de profesorado.

El Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado elabora la Política del personal académico, que tras pasar por la Comisión Académica y Profesorado del Consejo de Gobierno, es aprobada en sesión plenaria por el Consejo de Gobierno de la UA.

Ha de contener, entre otros, los criterios para la asignación de plazas, promoción y reconocimiento del personal académico de la UA, recogidos en el plan de ordenación integral (POI).

El Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, con el apoyo del Área de Recursos Humanos difunde a los Departamentos y/o Centros dicha política a través de Web e Intranet. Así mismo, es responsable de su cumplimiento, revisión y actualización.

6.3. Política de personal de administración y servicios.

Es establecida por el Gerente de la UA que, tras ser negociada con los Representantes Sindicales, da lugar a la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo (RPT). Dentro de esta política de personal se indican los criterios para la promoción y las formas de reconocimiento establecidas para el personal de administración y servicios según la legislación valenciana. Los procesos de selección y promoción, y el plan de formación anual están publicados en la página web del Servicio de Selección y Formación de la UA.

La RPT es aprobada por el Consejo Social a propuesta del Consejo de Gobierno y difundida tanto desde la propia Gerencia (figura en su página web) como desde los diferentes Sindicatos representados en la Junta de

	POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO Y PAS DE LA UA	Código: PE02 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 4 de 4
---	--	--

PAS. Así mismo, el Gerente apoyado por el Área de Recursos Humanos es responsable de su aplicación, seguimiento y actualización.

7. FORMATOS

Este procedimiento no define formatos específicos.

8. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas del Consejo de Gobierno o Consejo Social en su caso, o documentos relativos a la aprobación de las políticas de personal académico y de apoyo	Electrónico y papel	Secretario/a General UA	6 años
Documento de la política de personal académico	Electrónico y papel	Vicerrector/a de Ordenación Académica y Profesorado	Hasta nueva actualización.
Relación de Puestos de Trabajo	Electrónico y papel	Gerente	Hasta nueva actualización.

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

Tanto del establecimiento, como del seguimiento y actualización cuando proceda, de la política de personal; el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y el Gerente, informan puntualmente al Consejo de Gobierno a y las representaciones sindicales.

El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y el Gerente, informan puntualmente al Consejo de Gobierno, a las representaciones sindicales y a los grupos de interés (PDI, PAS) de la política de personal, así como del seguimiento y actualización cuando proceda.

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 5.1. Seguimiento externo
 - 5.2. Seguimiento interno
 - 5.3. Acciones de mejora
6. FORMATOS
7. REGISTROS
8. RENDICIÓN DE CUENTAS
9. ANEXOS

Anexo 1. Relación entre los criterios a revisar para la acreditación del cumplimiento del proyecto inicial presentado y los diferentes procedimientos definidos en el SGIC de los Centros de la UA

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="236 219 462 275">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="592 163 981 235">REVISIÓN Y MEJORA DE TITULACIONES</p>	<p data-bbox="1098 116 1302 147">Código: PC05</p> <p data-bbox="1098 154 1278 185">Revisión: 00</p> <p data-bbox="1098 192 1334 224">Fecha: 30/04/08</p> <p data-bbox="1098 230 1299 262">Página 2 de 8</p>
--	---	---

1. OBJETO

Establecer el modo por el cual los Centros de la UA revisan y mejoran de forma sistemática la programación y desarrollo de las titulaciones oficiales que ofertan, para garantizar no sólo el cumplimiento de los objetivos establecidos en sus programas formativos, sino la actualización de los mismos.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los programas formativos que se imparten en el Centro.

3. RESPONSABLES

ANECA o los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determinen: Elaborar el informe de acreditación de títulos cada seis años desde la fecha de inclusión en RUCT. Realizar un seguimiento de los títulos registrados.

Comisión de Garantía de la Calidad del Centro: Realizar un seguimiento sistemático del desarrollo de las enseñanzas oficiales impartidas por el Centro. Establecer acciones correctivas y proponer modificaciones a los planes de estudio, cuando se considere oportuno.

Junta de Centro / Consejo de Gobierno: Aprobar modificaciones a los planes de estudio y notificarlas al Consejo de Universidades.

ANECA: Valorar las modificaciones presentadas por las Universidades.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- REAL Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU) y la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Estatutos Universidad de Alicante.
- Normativa interna de la UA.
- MSGIC-5 de Garantía de Calidad de los Programas Formativos.
- Protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales (ANECA, 18/02/2008).

 <p data-bbox="236 219 464 275">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	REVISIÓN Y MEJORA DE TITULACIONES	Código: PC05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 8
--	--	--

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Una vez que la oferta formativa de los Centros de la UA se ha realizado y las diferentes titulaciones se han planificado y se están desarrollando de acuerdo con el *Proceso de desarrollo de la enseñanza* y evaluación del aprendizaje (PC08), se realiza un seguimiento internos y externo.

5.1. Seguimiento externo

Las titulaciones acreditadas inicialmente deben someterse a un proceso de evaluación, por la ANECA o los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determinen, cada 6 años desde la fecha de su registro en el RUCT, con el fin de mantener su acreditación.

Tal como indica el artículo 27 del RD, la acreditación de los títulos se mantendrá cuando obtengan un informe de acreditación positivo. Para la obtención del informe positivo se comprobará que el plan de estudios correspondiente se está llevando a cabo de acuerdo con su proyecto inicial, mediante una evaluación que incluirá, en todo caso, una visita externa a la institución. En caso de informe negativo, se comunicará a la Universidad, a la Generalitat Valenciana y al Consejo de Universidades para que las deficiencias encontradas puedan ser subsanadas. De no serlo, el título causará baja en el RUCT y perderá su carácter oficial (PA02 *Suspensión del título*).

Asimismo, hasta el momento en que deban someterse a la evaluación para renovar su acreditación, la ANECA y los órganos de evaluación que la normativa de la Generalitat Valenciana determine, harán un seguimiento de los títulos registrados, basándose en la información pública disponible. En caso de detectarse alguna deficiencia la comunicarán a la UA, a la Generalitat Valenciana y al Consejo de Universidades para que pueda ser subsanada. En caso de encontrar deficiencias que supongan grave riesgo para la calidad mínima exigible en las enseñanzas, se podrá iniciar el proceso de renovación de la acreditación antes de finalizar la vigencia de la misma (6 años).

5.2. Seguimiento interno

La CGC de cada Centro, realiza un seguimiento sistemático del desarrollo de cada programa formativo según el *Proceso de desarrollo de la enseñanza* y evaluación del aprendizaje (PC08) y revisa, bien ella misma o por medio de comisiones de titulación (si se han creado) todo el contenido de cada programa formativo, desde los objetivos hasta el contenido y los resultados conseguidos, utilizando toda la información disponible según el *Proceso de revisión, análisis y mejora continua del SGIC* (PM01).

En este seguimiento interno, se verifica que el plan de estudios se está llevando a cabo de acuerdo con su proyecto inicial, para lo que se tendrá en cuenta la Memoria presentada para la solicitud de verificación de la titulación y los criterios y directrices contenidos en dicho documento. Así, recorriendo el protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales, se atenderá, en función de los criterios y directrices definidos, a:

1. Descripción del título.
2. Justificación. El título sigue teniendo interés y relevancia académica, científica o profesional.
3. Objetivos. Los objetivos generales del título y las competencias que deben haber adquirido los estudiantes al finalizar sus estudios están revisados y convenientemente actualizados.
4. Acceso y admisión de estudiantes. El SGIC ya dispone de procedimientos para actualizar e informar de las vías y requisitos de acceso al título, incluyendo el perfil de ingreso recomendado. Asimismo, dispone de procedimientos que garantizan el aporte de información actualizada y suficiente previa a la matrícula, procedimientos de acogida y orientación y gestión de expediente, en la que se incluye el reconocimiento de créditos.
5. Planificación de las enseñanzas. La revisión de la estructura del plan de estudios y su coordinación está garantizada por el *Proceso de desarrollo de la enseñanza* y evaluación del aprendizaje (PC08) y el *Proceso de revisión y mejora de las titulaciones* (PC05). Asimismo, el SGIC garantiza que se desarrolla un seguimiento adecuado de la movilidad de los estudiantes de acuerdo con el *Proceso de movilidad del estudiante* (PC09).
6. Personal académico. Todas las actuaciones relativas a garantizar que el personal académico es suficiente y con dedicación, cualificación y experiencia adecuadas para llevar a cabo el plan de estudios propuesto, quedan garantizadas por el seguimiento del *Proceso de política de personal académico y PAS de la UA* (PE02) y del *Proceso de gestión del personal académico y PAS* (PA05).
7. Recursos materiales y servicios. La dotación de equipamiento e infraestructuras suficiente y adecuada para el desarrollo de las actividades previstas, así como su revisión, reposición y/o mantenimiento, quedan garantizados por el cumplimiento del *Proceso de gestión de los recursos materiales* (PA06) y del *Proceso de gestión de los servicios* (PA07).
8. Resultados previstos. La estimación continua de resultados relativos, al menos, en tasa de graduación, abandono y eficiencia, se realiza atendiendo a lo descrito en el *Proceso de revisión, análisis y mejora*

continua del SGIC (PM01), que completa al Proceso de análisis de resultados académicos (PC12), con lo que se garantiza la valoración del progreso y resultados del aprendizaje de los estudiantes.

9. Sistema de garantía de la calidad. El cumplimiento de la previsión realizada está implícito en la propia aplicación del SGIC de los Centros de la UA.
10. Calendario de implantación. El *Proceso de desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje (PC08)* y el *Proceso de suspensión del título (PA02)*, garantizan la implantación de las diferentes titulaciones oficiales ofertadas por los centros de la UA, así como que, si tuviesen que extinguirse, se garantiza a los estudiantes la superación de la titulación en que figurase matriculado.

En la tabla del Anexo 1, se muestra una relación entre los criterios a revisar para la acreditación del cumplimiento del proyecto inicial presentado y los diferentes procedimientos definidos en el SGIC de los Centros de la UA.

5.3. Acciones de mejora

Como consecuencia de este seguimiento externo-interno, cuando se detecten desviaciones respecto de lo planificado se pondrán en marcha las acciones correctivas que se consideren oportunas, realizando el adecuado seguimiento del desarrollo de las mismas.

Tras el análisis final del desarrollo de los programas formativos implantados, la CGC o las comisiones de titulación podrán proponer modificaciones a los diferentes planes de estudio. Estas modificaciones son aprobadas por Junta de Centro y Consejo de Gobierno, según la normativa vigente, antes de su envío a la ANECA para su valoración.

En el caso que ANECA considere que tales modificaciones no supongan un cambio en la naturaleza y objetivos del título inscrito en el RUCT, o hayan transcurrido tres meses sin pronunciamiento expreso, se considerará aceptada la propuesta de modificación. En caso contrario, se considerará que se trata de un nuevo plan de estudios y se procederá a actuar como corresponde a un nuevo título según el *Proceso de diseño de la oferta formativa (PE03)*, el *Proceso de la oferta formativa de grado (PC01)*, el *proceso de la oferta formativa de máster (PC02)*, el *proceso de la oferta formativa de títulos propios (PC03)* y el *Proceso de la oferta formativa de doctorado (PC04)*.

Finalmente, de forma anual, el Coordinador de Calidad del Centro recoge información procedente de los diferentes procesos del SGIC y la presenta a la CGC para que ésta analice la validez de lo planificado y desarrollado en los diferentes programas formativos y proponga las mejoras que considere adecuadas. Asimismo, la CGC, de forma periódica, informa a la Junta de Centro de los resultados del análisis de la planificación y desarrollo de las diferentes titulaciones ofertadas por el Centro y, como consecuencia del

 <p data-bbox="236 219 464 275">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="592 163 983 232">REVISIÓN Y MEJORA DE TITULACIONES</p>	<p data-bbox="1098 114 1334 271">Código: PC05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 6 de 8</p>
--	---	--

mismo, de las propuestas de mejora que considere procedentes. Los resultados de la revisión que se consideren adecuados serán dados a conocer a todos los grupos de interés según *Proceso de información pública* (PC13).

6. FORMATOS

Este procedimiento no define formatos específicos.

7. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de Acreditación cada seis años	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	Permanente
Informes de seguimiento externo	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Actas CGC relativas al seguimiento interno, acciones correctivas y propuestas de modificación de planes de estudios	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Actas o documentos relativos a la aprobación por JC/CG de modificaciones a los planes de estudio	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía de Calidad de forma periódica informará a la Junta de Centro de los resultados del análisis de la planificación y desarrollo de las diferentes titulaciones ofertadas por el Centro y, como consecuencia del mismo, de las propuestas de mejora que considere procedente.

A su vez, siguiendo el proceso PC13 *Información Pública*, los resultados de la revisión que se consideren adecuados serán dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

9. ANEXO

Anexo 1. Relación entre los criterios a revisar para la acreditación del cumplimiento del proyecto inicial presentado y los diferentes procedimientos definidos en el SGIC de los Centros de la UA

Código	Procedimientos SGIC	CRITERIOS Y DIRECTRICES VERIFICA (1)						
		Justificación	Objetivos	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal académico	RRMM y servicios	Resultados previstos
PE01	Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad	X						
PE02	Política de personal académico y PAS de la UA					X		
PE03	Diseño de la oferta formativa	X						
PC01	Oferta formativa de Grado		X					
PC02	Oferta formativa de Máster		X					
PC03	Oferta formativa de Títulos propios		X					
PC04	Oferta formativa de Doctorado		X					
PC05	Revisión y mejora de titulaciones				X			
PC06	Definición de perfiles de ingreso de estudiantes			X				
PC07	Apoyo y orientación a estudiantes				X			
PC08	Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje				X			
PC09	Movilidad del estudiante				X			
PC10	Gestión de las prácticas externas				X			
PC11	Orientación Profesional				X			
PC12	Análisis de resultados académicos							X
PC13	Información pública				X			
PA01	Control y gestión de la documentación y los registros							
PA02	Suspensión del título				X			

Código	Procedimientos SGIC	CRITERIOS Y DIRECTRICES VERIFICA (1)						
		Justificación	Objetivos	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal académico	RRMM y servicios	Resultados previstos
PA03	Satisfacción de los grupos de interés			X	X	X		X
PA04	Tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias							
PA05	Gestión del personal académico y PAS					X		
PA06	Gestión de los recursos materiales						X	
PA07	Gestión de los servicios						X	
PA08	Admisión, matriculación y gestión de expedientes				X			
PM01	Revisión, análisis y mejora continua del SGIC	X	X	X	X	X	X	X

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 6.1. Planificación de la enseñanza
 - 6.2. Evaluación de los aprendizajes
7. FORMATOS
8. REGISTROS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujos: Desarrollo de la enseñanza.

Anexo 2. Diagrama de flujos: Evaluación del aprendizaje.

Anexo 3. Ficha para el cálculo de indicadores

Anexo 4. Preguntas para reflexionar sobre el desarrollo de la enseñanza y la evaluación del aprendizaje.

Anexo 5. Listado de informes que se solicitarán a los Directores de Departamento.

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="247 203 475 257">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="507 136 1082 212">DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</p>	<p data-bbox="1109 91 1348 246">Código: PC08 Revisión: 0 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 12</p>
---	--	---

1. OBJETO

Describir las actividades por las cuales el Centro garantiza que las enseñanzas se realizan según lo planificado y evalúa el aprendizaje de los estudiantes de sus titulaciones.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las asignaturas que forman parte de los planes de estudios de las titulaciones del Centro.

3. RESPONSABLES.

Equipo Directivo: Planificar el desarrollo de la enseñanza y aprobar los indicadores para su revisión, revisar los criterios de evaluación de los alumnos, difundirlos públicamente y participar en la mejora del proceso de evaluación de los aprendizajes atendiendo a los resultados alcanzados.

Comisión de Garantía de Calidad: Evaluar el cumplimiento de la planificación de la enseñanza, elaborar el correspondiente informe y remitirlo al equipo directivo, evaluar el cumplimiento del proceso de evaluación del aprendizaje a través de indicadores, incidencias, reclamaciones y emitir un informe de resultados.

Coordinadores de materia o asignatura: Verificar la efectiva aplicación del Sistema de Evaluación de los Aprendizajes en la materia o asignatura correspondiente.

Junta de Centro: Aprobar los criterios de evaluación y las fechas de realización de las pruebas de evaluación y publicarlo.

Consejo de departamento: Aprobar POD y programas de las asignaturas y remitirlos al equipo directivo.

Personal Docente e Investigador: Cumplimentar los criterios de evaluación en la ficha de la asignatura, elaborar la guía docente, aplicar la planificación y los criterios de evaluación publicados, comunicar los resultados de evaluación a los estudiantes por el sistema acordado y publicar las fechas para la revisión de las pruebas de evaluación.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	Código: PC08 Revisión: 0 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 12
---	--	--

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la UA.
- Plan de estudios de las titulaciones
- Guías docentes de las asignaturas
- Reglamento marco sobre procedimiento de evaluación y exámenes aprobado por la Junta de Gobierno de la UA el 12-junio-1998.
- Reglamento de centro sobre procedimiento de evaluación y exámenes (si procede).

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

5.1. Planificación de la enseñanza

El Centro planifica el desarrollo de sus enseñanzas en función de los planes de estudios, el calendario académico y las normativas internas de la UA de la siguiente forma:

- Cada Consejo de Departamento elabora y aprueba su POD y los programas de sus asignaturas.
- La Junta de Centro aprueba los horarios de clases y el calendario de exámenes.
- El Centro publica su programación docente (grupos, asignaturas, horarios, fichas de asignaturas, profesorado por grupo y asignatura, y criterios de evaluación) y las guías docentes según los criterios establecidos por la UA.

El equipo directivo y la comisión de garantía de la calidad planifican las actividades para mejorar la calidad de la enseñanza (actividades de coordinación, etc.) y define si no existen y aprueba los indicadores (anexo 3 y 4) que utilizará para medir los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje.

La comisión de garantía de la calidad, en función del indicador, obtendrá los datos de esos indicadores solicitando información a las unidades del Centro o de la UTC.

La comisión de garantía de la calidad analiza esta información y define acciones de mejora, estableciendo responsables de la ejecución.

Dos veces por curso académico la comisión de garantía de la calidad recaba o solicita un informe a las unidades correspondientes sobre el estado y grado de cumplimiento de estas acciones de mejora. La comisión de garantía de la calidad elabora un informe al final del curso académico donde refleja los resultados conseguidos de los objetivos planificados, seguimiento y medición de los indicadores y estado de las acciones de

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</p>	<p>Código: PC08 Revisión: 0 Fecha: 30/04/08 Página 4 de 12</p>
---	---	--

mejora. Este informe se entrega al equipo directivo para su aprobación, en su caso, y se informa a la Junta de Centro. Estos resultados son una entrada del procedimiento PC05 Revisión y mejora de titulaciones.

Así mismo, el responsable de calidad puede difundir la información que el Centro considere a los grupos de interés según el procedimiento PC13 Información pública.

5.2. Evaluación de los aprendizajes

Cada guía docente refleja los criterios de evaluación que están publicados en las fichas de las asignaturas. El profesorado aplica los criterios de evaluación reflejados en las fichas de las asignaturas y la comisión de garantía de la calidad evalúa anualmente a través de los diferentes coordinadores de materia o asignatura el cumplimiento de estos criterios de evaluación. En este sentido, tendrá en cuenta las posibles reclamaciones al respecto por parte del alumnado.

La comisión de garantía de la calidad, en el caso de detectarse anomalías, informa al profesor y realiza un seguimiento al profesor en las evaluaciones siguientes. En este proceso la comisión puede utilizar como guía el anexo 3 y 4.

El equipo directivo y/o la comisión de garantía de la calidad revisan el funcionamiento y desarrollo de las acciones derivadas de la evaluación de los aprendizajes de los estudiantes e informa a los grupos de interés según el procedimiento PC13 Información pública.

6. FORMATOS

F01-PC08 Registro de indicadores

7. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
POD de los departamentos	Electrónico y papel	Responsable departamento	6 años
Guías docentes	Electrónico y papel	Equipo directivo	(1)
Criterios de evaluación de los aprendizajes		Responsable calidad	6 años
Actas de aprobación de los criterios de evaluación	Electrónico y papel	Responsable calidad	6 años
Relación de canales de comunicación y medios utilizados para los criterios de evaluación	Electrónico y papel	Responsable calidad	6 años
Actas de aprobación de las fechas de evaluación	Electrónico y papel	Secretario de Centro	6 años
Actas de revisión de los resultados de evaluación	Electrónico y papel	Secretario de Centro	6 años
Informe de resultados	Electrónico y papel	Responsable calidad	6 años

(1) 6 años (en papel) y en formato electrónico se mantiene de manera indefinida para garantizar cualquier posible convalidación.

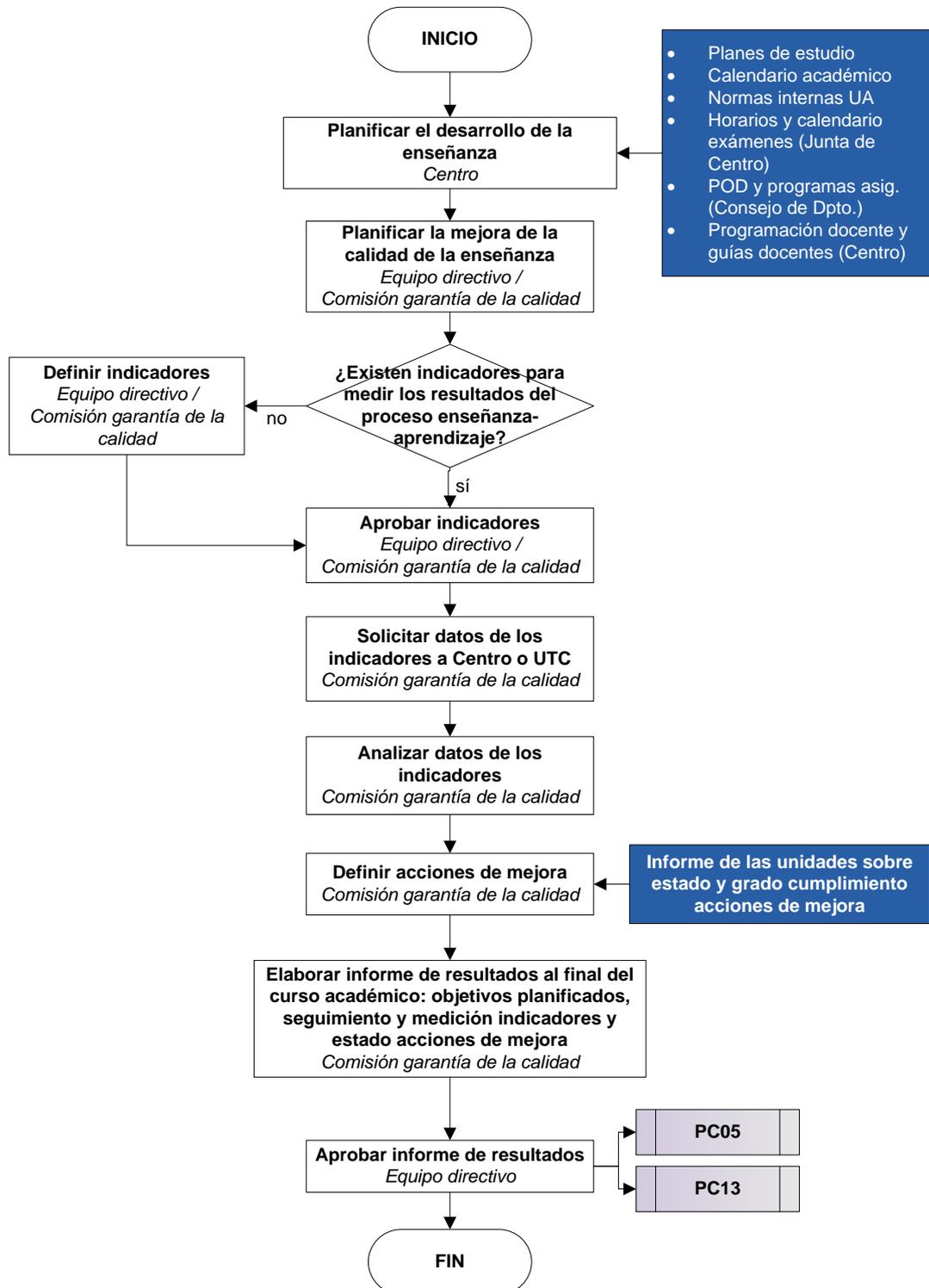
8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro informará anualmente a la Junta de Centro del resultado del desarrollo de la enseñanza y del cumplimiento de los criterios de evaluación y de sus posibles desviaciones, así como de las propuestas de mejora que realice.

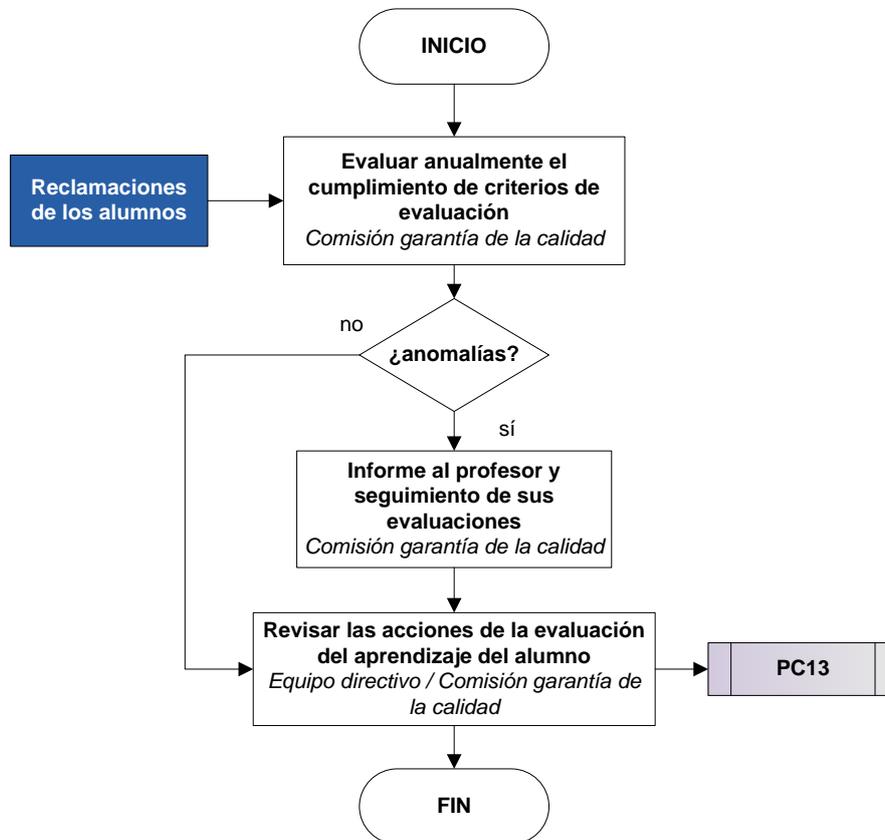
Asimismo, atendiendo al proceso PC13 *Información Pública*, se procederá a informar a los grupos de interés internos y externos de forma global.

9. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo: Desarrollo de la enseñanza.



Anexo 2. Diagrama de flujo: Evaluación del aprendizaje.



 <p data-bbox="247 203 475 255">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="507 136 1083 210">DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</p>	<p data-bbox="1107 91 1348 246">Código: PC08 Revisión: 0 Fecha: 30/04/08 Página 8 de 12</p>
---	--	---

Anexo 3. Ficha para el cálculo de indicadores

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN01-PC08, NÚMERO DE RECLAMACIONES INTERPUESTAS EN RELACIÓN CON LA EVALUACIÓN, REGISTRADO EN F01-PC08

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Reclamaciones interpuestas por los alumnos, al Centro o al Defensor Universitario, en relación a los procesos de evaluación de asignaturas	Conocer la adecuada realización de la evaluación del aprendizaje.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al finalizar el curso académico	Sumando las reclamaciones interpuestas por los alumnos	Se obtiene un resultado por Centro o Titulación anual.

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN02-PC08, NÚMERO DE RECLAMACIONES PROCEDENTES, REGISTRADO EN F01-PC08

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Reclamaciones consideradas procedentes en relación con la evaluación de asignaturas	Conocer las reclamaciones que son tratadas por el Centro	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al finalizar el curso académico	Sumando las reclamaciones que son tratadas formalmente por el Centro y calculando porcentaje respecto de las interpuestas	Se consideran reclamaciones procedentes las que la Dirección del Centro admite y procede a nombrar Comisión Técnica para su tratamiento.

 <p data-bbox="247 203 475 255">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="507 136 1082 210">DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</p>	<p data-bbox="1107 91 1347 246">Código: PC08 Revisión: 0 Fecha: 30/04/08 Página 9 de 12</p>
---	--	---

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN03-PC08, NÚMERO DE ASIGNATURAS IMPLICADAS EN LAS RECLAMACIONES REGISTRADO EN F01-PC08

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Asignaturas que se encuentran implicadas en alguna reclamación procedente	Conocer las asignaturas implicadas en reclamaciones	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al finalizar el curso académico	Sumando las asignaturas diferentes que están implicadas y calculando porcentaje respecto del total de asignaturas de la titulación	Se obtiene un resultado por Centro o Titulación anual.

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN04-PC08, PORCENTAJE DE ASIGNATURAS CON DESVIACIONES EN APLICACIÓN DE CRITERIOS, REGISTRADO EN F01-PC08

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Asignaturas con incumplimientos en su evaluación sobre el total de asignaturas evaluadas	Conocer el grado de cumplimiento de los criterios de evaluación	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al finalizar el curso académico	Sumando las asignaturas diferentes con incumplimientos y calculando porcentaje respecto del total de asignaturas de la titulación	Anualmente (o cada cuatrimestre) la CCG decide una muestra de asignaturas a los que revirá el grado de cumplimiento de los criterios de evaluación

 <p data-bbox="247 203 475 257">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="507 136 1082 212">DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</p>	<p data-bbox="1109 91 1348 248">Código: PC08 Revisión: 0 Fecha: 30/04/08 Página 10 de 12</p>
---	--	--

Anexo 4. Preguntas para reflexionar sobre el desarrollo de la enseñanza y la evaluación del aprendizaje.

- Las asignaturas que forman parte de cada titulación ¿disponen de metodologías docentes adecuadas a sus objetivos?
- Las asignaturas que forman parte de cada titulación ¿disponen de métodos de evaluación adecuados a sus objetivos?
- Las asignaturas que forman parte de cada titulación ¿disponen de métodos de evaluación adecuados a sus metodologías de enseñanza-aprendizaje?
- La planificación, el desarrollo y los resultados de la actividad docente de cada asignatura ¿son adecuados?

Para cada uno de esos aspectos hay que concretar lo siguiente:

- Indicar las evidencias que van a ser empleadas para realizar el análisis.
- ¿Existen evidencias suficientes para analizar este aspecto?
- ¿Las evidencias de que se disponen se generan sistemáticamente?
- ¿Las evidencias de que se disponen son fiables?
- Indicar las conclusiones a las que se llega al analizar esas evidencias.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE</p>	<p>Código: PC08 Revisión: 0 Fecha: 30/04/08 Página 11 de 12</p>
---	---	---

Anexo 5. Listado de informes que se solicitarán a los Directores de Departamento.

- Nº de asignaturas que disponen de metodologías docentes adecuadas a sus objetivos / Nº de asignaturas de departamento impartidas en la titulación.
- Nº de asignaturas que disponen de métodos de evaluación adecuados a sus objetivos / Nº de asignaturas de departamento impartidas en la titulación.
- Nº de asignaturas que disponen de métodos de evaluación adecuados a las metodologías de enseñanza-aprendizaje / Nº de asignaturas de departamento impartidas en la titulación.
- Informe de resultados.

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1. Alumnos enviados
 - 4.2. Alumnos recibidos
5. FORMATOS
6. REGISTROS
7. RENDICIÓN DE CUENTAS
8. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo (alumnos enviados)

Anexo 2. Diagrama de flujo (alumnos recibidos)

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Código: PC09 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 9
---	---------------------------------	--

1. OBJETO

Definir el procedimiento para el establecimiento y gestión de programas de movilidad y definir las fases para la gestión del alumnado que participa en los programas de movilidad.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Programas de movilidad en los que participan alumnos del Centro.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24 de diciembre) y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (BOE 13 de abril).
- Estatuto de la Universidad de Alicante aprobado por Decreto 73/2004, de 7 de mayo, del Consell de la Generalitat Valenciana (DOGV núm. 4755 de 18 de mayo).
- Decisión nº 1720/206/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de noviembre de 2006, por la que se establece un programa de acción en el ámbito del aprendizaje permanente (Diario Oficial de la Unión Europea).
- Protocolo de actuación para la tramitación de convenios.
 - Convenios de intercambio aprobados por el Consejo de Gobierno.
 - Normativa sobre acuerdos de intercambio aprobada por el Consejo de Gobierno.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Código: PC09 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 9
---	---------------------------------	--

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1. Alumnos enviados

4.1.1. Firma del convenio

El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación (VRIC) define y aprueba los objetivos y las políticas relativas a la Movilidad de los Estudiantes teniendo en cuenta los Planes de Estudios y la Normativa oficial de los programas de movilidad. Estos objetivos y políticas quedan reflejados en un documento elaborado por el VRIC.

El VRIC, de acuerdo con la Normativa para la firma de convenios de cooperación internacional, establecerá acuerdos o convenios con universidades u otras instituciones. Una vez firmados estos convenios, el Secretariado de Movilidad analiza la información necesaria para gestionar el Programa de Movilidad, de cuya organización se encarga la Oficina de Movilidad, de acuerdo con la Normativa de intercambio de estudiantes. Las actuaciones de esta oficina quedan reflejadas en un documento que recoja la organización del Programa de Movilidad.

La Oficina de Movilidad prepara el material para informar a los estudiantes sobre la movilidad y difunde esta información a través de un documento informativo sobre los programas de movilidad y sus condiciones. Una vez realizado, el VRIC publica la convocatoria en el BOUA.

4.1.2. Matriculación y estancia

El Coordinador de Centro y/o Coordinador de Estudio selecciona a los estudiantes, teniendo en cuenta la normativa sobre selección de los estudiantes aprobada por la Junta de Centro. A partir de aquí, la Oficina de Movilidad junto con el estudiante gestiona los trámites para su incorporación, y el cobro de las ayudas.

Posteriormente, el Coordinador de Centro, el Alumno y la Unidad de Destino firman el acuerdo, correspondiendo a la Secretaría de Centro la confección de la matrícula como Alumno de Intercambio.

La Oficina de Movilidad realiza los trámites relativos a la Certificación de la incorporación de los estudiantes a la Universidad de Destino, y el primer plazo del pago de las ayudas. En caso de que surja algún problema al respecto, el Coordinador de Centro y/o Coordinador de Estudio, serán los encargados de su estudio y solución, reflejando los trámites efectuados en un documento que recoja dichas incidencias.

Una vez finalizada la estancia del alumno en la universidad de destino, la Oficina de Movilidad recepciona los documentos de fin de la estancia e incorporación a la universidad de origen, así como del pago del

 <p data-bbox="229 199 456 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="536 152 1008 183">MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE</p>	<p data-bbox="1082 100 1283 132">Código: PC09</p> <p data-bbox="1082 136 1259 168">Revisión: 00</p> <p data-bbox="1082 172 1315 203">Fecha: 30/04/08</p> <p data-bbox="1082 208 1283 239">Página 4 de 9</p>
---	---	---

segundo plazo de las ayudas. El Coordinador del Centro recibe las notas y cumplimenta las actas.

4.1.3. Seguimiento del proceso

Según el procedimiento de satisfacción de los grupos de interés (PA03), la Comisión de Calidad revisa el programa de movilidad, analizando los resultados de las encuestas realizadas por la UTC de satisfacción de los grupos de interés y documentando los resultados obtenidos de dicho análisis.

Finalmente, el VRIC y el Secretariado revisan, modifican y mejoran el Programa de Movilidad, dejando constancia de este hecho, en un documento en el que se recojan nuevas versiones de la documentación relativa al mencionado Programa.

4.2. Alumnos recibidos

4.2.1. Firma de convenios

De acuerdo con la Normativa para la firma de convenios de cooperación internacional, el Coordinador de Centro y el Director de Secretariado establecen los acuerdos o convenios con universidades u otras instituciones, para su participación en los programas de movilidad de estudiantes.

La Oficina de Movilidad, de acuerdo con la Normativa de intercambios de estudiantes, organiza el programa de movilidad, debiendo confeccionar un documento en el que se recojan los diferentes aspectos de dicha organización (nominación de estudiantes, inscripción, información de acogida, etc.).

4.2.2. Matriculación

Una vez realizada la acogida e información a los estudiantes de intercambio por el Negociado de Movilidad, corresponderá al Coordinador de Centro y/o Coordinador de Estudio, la orientación general de los estudios y la firma del acuerdo de aprendizaje. Una vez efectuado este trámite, el Negociado de Movilidad procederá a su matriculación en los estudios correspondientes.

En caso de que, durante su estancia surja algún problema, el Coordinador de Centro y/o Coordinador de Estudio, serán los encargados de su estudio y solución, reflejando los trámites efectuados en un documento que recoja dichas incidencias. Una vez finalizados los estudios, el Negociado de Movilidad emite el correspondiente certificado de estancia y las notas obtenidas.

4.2.3. Seguimiento del proceso

Según el proceso de satisfacción de los grupos de interés (PA03), la Comisión Internacional de la Oficina de Movilidad revisa el programa de

	MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Código: PC09 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 5 de 9
--	---------------------------------	--

movilidad, y analiza el resultado de las encuestas realizadas por la UTC de satisfacción de todos los sectores implicados, y documentando los resultados obtenidos en dicho análisis.

Finalmente, el VRIC revisa, modifica y mejora el Programa de Movilidad, teniendo en cuenta esta información, dejando constancia de este hecho en un documento en el que se recojan nuevas versiones de la documentación relativa al mencionado Programa.

5. FORMATOS

Este procedimiento no define formatos específicos

6. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Programas de movilidad	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales	6 años
Objetivos y políticas de movilidad	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales	6 años
Documento informativo sobre movilidad	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales	6 años
Acuerdo de estancia	Electrónico y papel	Secretaría del Centro	6 años
Documento de fin de estancia	Electrónico y papel	Oficina de movilidad	6 años
Documento incorporación universidad de origen	Electrónico y papel	Oficina de movilidad	6 años
Documento de incidencias	Electrónico y papel	Oficina de movilidad	6 años
Documento de seguimiento	Electrónico y papel	Oficina de movilidad	6 años

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

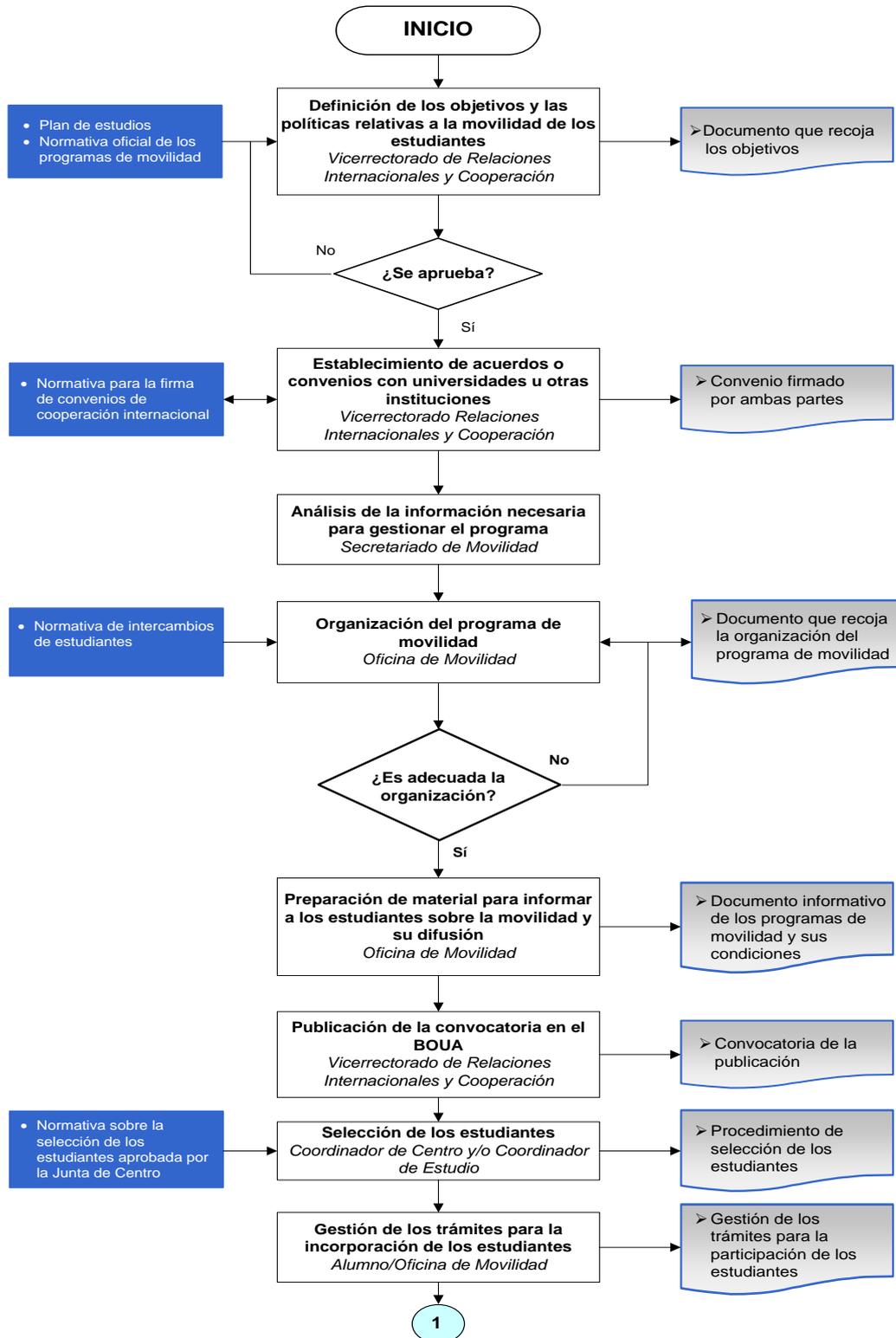
La Comisión de Garantía de Calidad de forma periódica informará a la Junta de Centro de los resultados de movilidad y, como consecuencia del mismo, de las propuestas de mejora que considere procedente, que a su vez serán remitidas al VRIC para su análisis y revisión, y el establecimiento de mejoras globales del proceso.

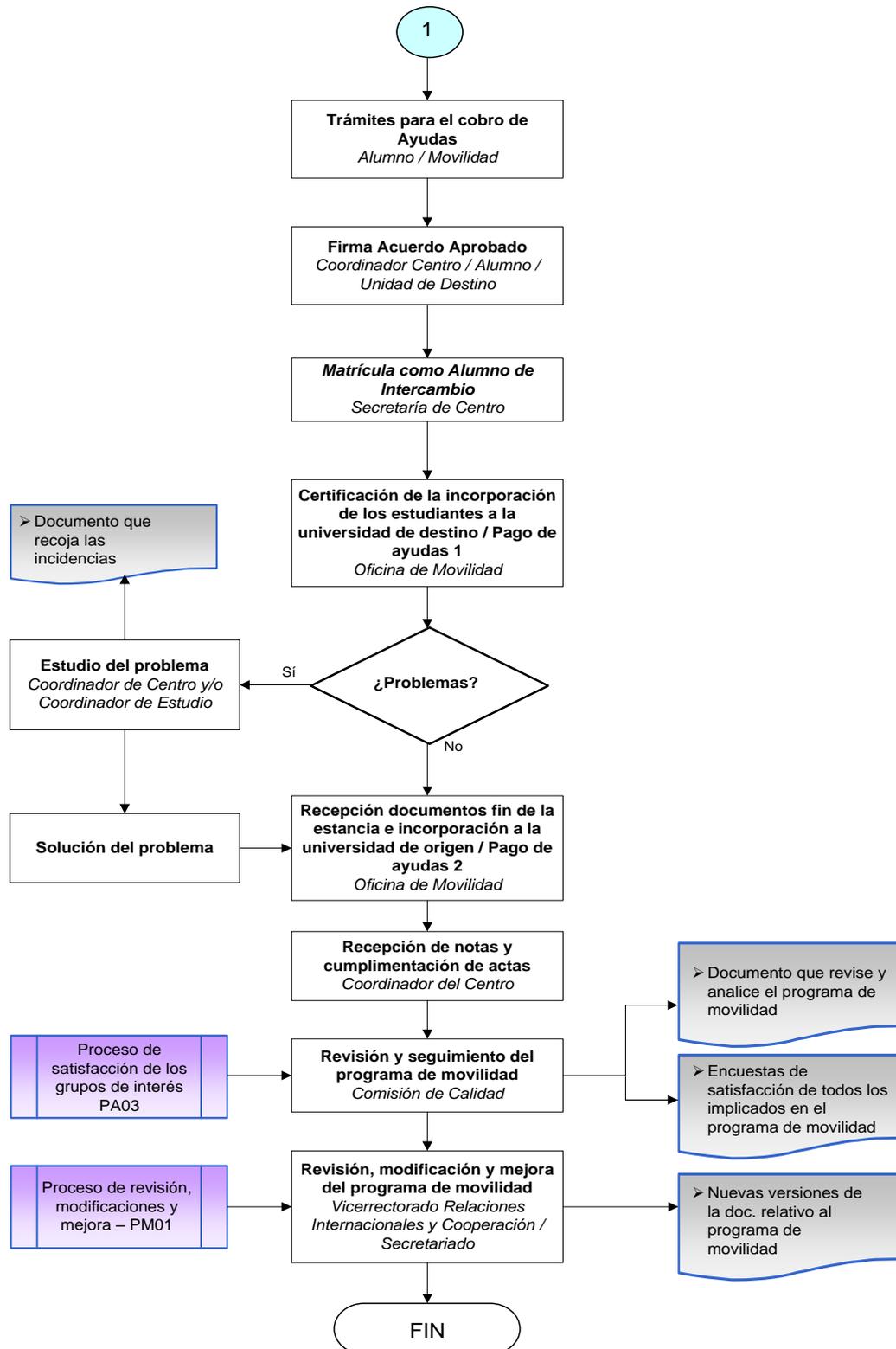
 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p><i>MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE</i></p>	<p>Código: PC09 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 6 de 9</p>
---	---	--

Por aplicación del proceso PC13 Información Pública, los resultados de la revisión que se consideren adecuados serán dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

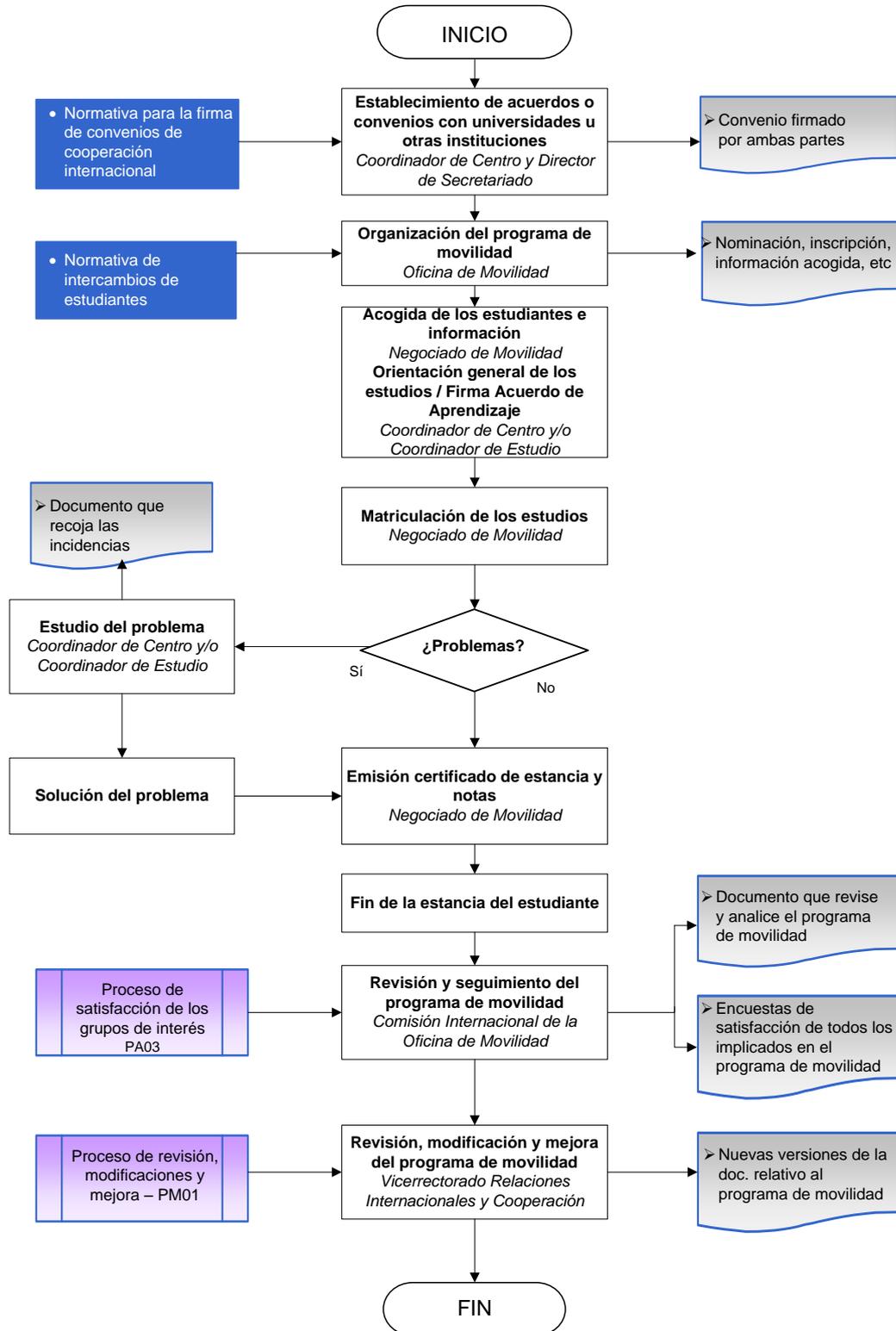
8. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo (alumnos enviados)





Anexo 2. Diagrama de flujo (alumnos recibidos)



 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	GESTIÓN DE LA PRÁCTICAS EXTERNAS	Código: PC10 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 1 de 10
---	---	---

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1. Definición de objetivos de las prácticas
 - 4.2. Organización y desarrollo de las prácticas
 - 4.3. Seguimiento y análisis de las prácticas
5. FORMATOS
6. REGISTROS
7. RENDICIÓN DE CUENTAS
8. ANEXO

Anexo 1. Diagrama de flujo

Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="247 203 475 264">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="571 136 1018 208">GESTIÓN DE LA PRÁCTICAS EXTERNAS</p>	<p data-bbox="1109 103 1345 248">Código: PC10 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 10</p>
---	---	---

1. OBJETO

Definir el procedimiento para el establecimiento y gestión de programas de prácticas externas y definir las fases para la gestión del alumnado que participa en los programas de prácticas

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Programas de prácticas externas en los que participan alumnos del Centro.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24 de diciembre) y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (BOE de 13 de abril)
- Estatuto de la Universidad de Alicante aprobado por Decreto 73/2004, de 7 de mayo, del Consell de la Generalitat Valenciana (DOGV núm. 4755 de 18 de mayo)
- Real Decreto 1497/1981, de 19 de junio (BOE de 23 de julio)
- Real Decreto 1845/1994, de 9 de septiembre (BOE de 28 de octubre)
- Normativa interna sobre prácticas en empresas e instituciones

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1. Definición de objetivos de las prácticas

El equipo directivo define e informa a la Junta de Centro de los objetivos de las prácticas curriculares, teniendo en cuenta el plan de estudios, los perfiles de ingreso y egreso y el entorno profesional y determina el número de créditos de las prácticas, si no están contempladas en el plan de estudios, así como la tipología y requisitos mínimos para poder cursarlas. El centro informará de estos aspectos a través de trípticos y de su página web, así como cualquier otro medio que considere oportuno.

La Junta de Centro aprueba los objetivos, tipología y requisitos de las prácticas.

4.2. Organización y desarrollo de las prácticas

El coordinador de la práctica del Centro, junto con la unidad de prácticas de la UA, organiza estas prácticas en empresas teniendo en cuenta la normativa interna de la UA de prácticas en empresas (aprobada por el Vicerrectorado de Alumnado) y la particular del centro. El equipo directivo aprueba el documento de organización de las prácticas.

Si las prácticas no son curriculares, la organización y gestión de las mismas se lleva a cabo a través del GIPE, que es una unidad al servicio de los

Centros. Si son curriculares, las empresas/instituciones, estudiantes o el propio Centro pueden plantear propuestas de prácticas. Con ellas, el coordinador de la práctica, en colaboración con los tutores, elabora la propuesta final de las prácticas curriculares.

Teniendo en cuenta las solicitudes presentadas por las empresas/instituciones y estudiantes y la oferta del Centro, el coordinador de prácticas realiza la selección teniendo en cuenta los criterios aprobados en el Centro.

Una vez seleccionadas las empresas, para aquellas con las que no exista convenio, el Vicerrectorado elabora el correspondiente convenio. El convenio es revisado por el Secretariado de Prácticas para comprobar el cumplimiento de los criterios aprobado por el Secretariado, y lo remite al gabinete de convenios del VRI para su firma:

- Si el convenio no se firma, el convenio vuelve a la fase de selección de empresas/instituciones.
- Si el convenio se firma, el coordinador de prácticas elabora un documento informativo de las prácticas y lo difunde a los estudiantes a través de la página web o el medio que considere conveniente.

Teniendo en cuenta las solicitudes de los alumnos interesados en las prácticas y los criterios aprobados por el Centro, el coordinador de prácticas, en colaboración con los tutores, asigna estudiantes a las empresas seleccionadas y se ejecuta la práctica. Los tutores de prácticas y, si es necesario, el coordinador de prácticas, orientan a los estudiantes siguiendo el procedimiento de Orientación profesional (PC11) y el de Apoyo y orientación al estudiante (PC07).

4.3. Seguimiento y análisis de las prácticas

El coordinador de la práctica analiza y plantea una solución a los posibles problemas que pueden surgir en el desarrollo de las prácticas. Independientemente de ello, y una vez finalizada ésta, evalúa la eficacia de la práctica analizando:

- Encuestas e informes de tutores y estudiantes según el procedimiento de Satisfacción de grupos de interés (PA03).
- Indicadores de calidad aprobados por el centro para las prácticas.

El coordinador de prácticas del Centro elabora un informe sobre la eficacia de las prácticas con esta información y lo remite a la dirección del centro para su análisis y, si lo considera conveniente, definir acciones de mejora.

Esta información es remitida al VA/Secretario de Prácticas para su revisión y posible definición de nuevas acciones de mejora según el procedimiento de Revisión, análisis y mejora continua del SGIC (PM01).

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>GESTIÓN DE LA PRÁCTICAS EXTERNAS</p>	<p>Código: PC10 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 4 de 10</p>
---	--	---

5. FORMATOS

F01-PC10 Prácticas externas, registro de indicadores.

6. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento informativo de objetivos y organización de las prácticas	Electrónico y papel	Equipo directivo	6 años
Solicitudes prácticas	Electrónico y papel	Administración del Centro	6 años
Documento de asignación de prácticas	Electrónico y papel	Coordinador de prácticas	6 años
Informe de seguimiento	Electrónico y papel	Equipo directivo	6 años

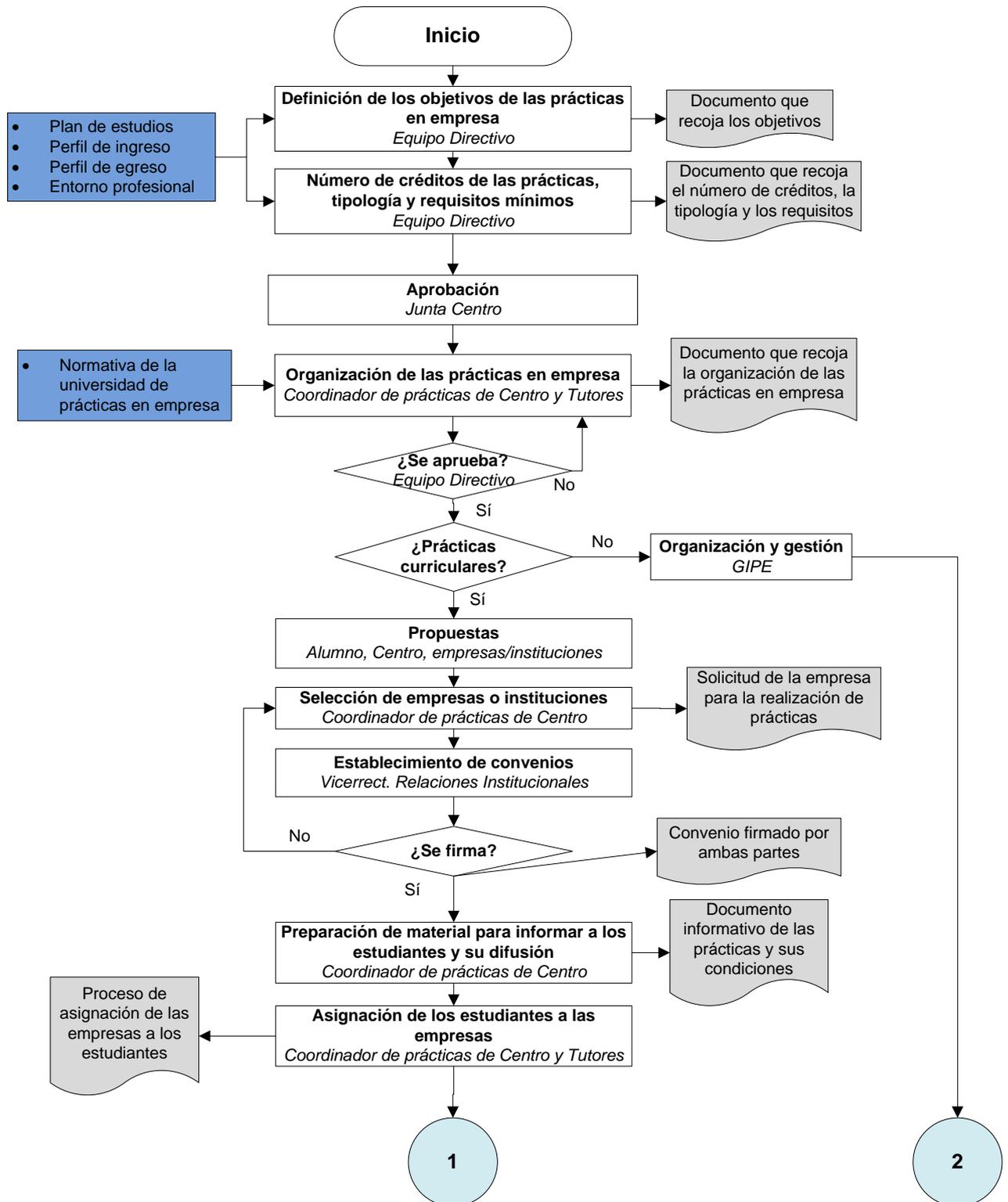
7. RENDICIÓN DE CUENTAS

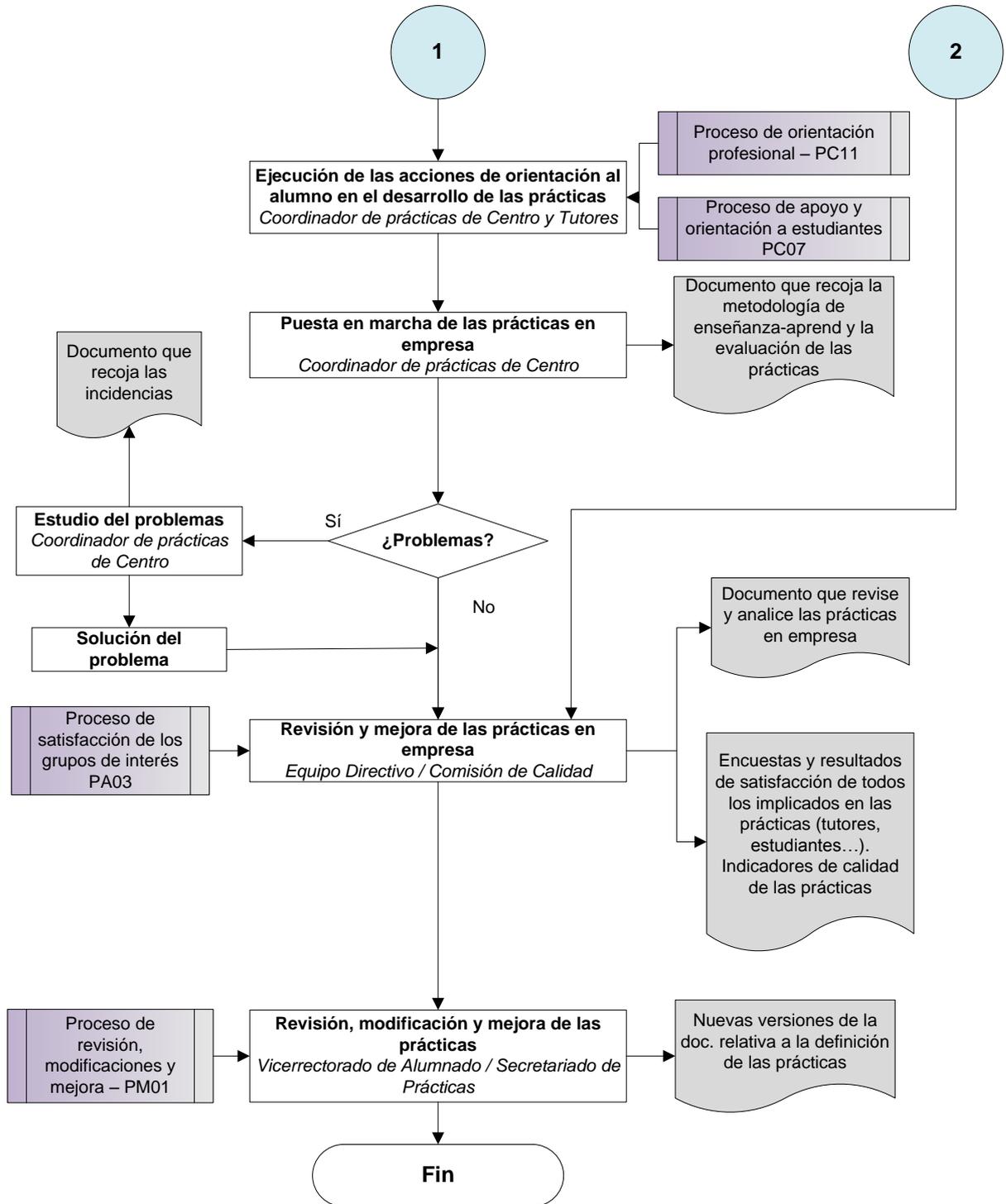
De los resultados del programa de prácticas externo, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro informará anualmente a la Junta de Centro.

Asimismo, atendiendo al proceso PC13 Información Pública, se procederá a informar a los grupos de interés internos y externos de forma global.

8. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo





 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	GESTIÓN DE LA PRÁCTICAS EXTERNAS	Código: PC10 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 7 de 10
---	---	---

Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN01-PC10 NÚMERO DE EMPRESAS QUE TIENEN CONVENIOS PARA EL DESARROLLO DE PRÁCTICAS, REGISTRADO EN F01-PC10

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Número de empresas con convenio para el desarrollo de prácticas	Conocer las posibilidades que tienen los alumnos de la titulación de realizar prácticas externas	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico	Suma de empresas con convenio	Se obtiene un valor por Centro/titulación y curso académico

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN02-PC10 NÚMERO DE PLAZAS OFERTADAS POR INSTITUCIONES Y EMPRESAS PARA EL DESARROLLO DE PRÁCTICAS, REGISTRADO EN F01-PC10

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Número de plazas ofertadas por instituciones y empresas para el desarrollo de prácticas	Conocer las posibilidades que tienen los alumnos de la titulación de realizar prácticas externas	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico	Suma de plazas ofertadas por instituciones y empresas	Se obtiene un valor por Centro/titulación y curso académico

 <p data-bbox="245 199 474 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="572 129 1023 203">GESTIÓN DE LA PRÁCTICAS EXTERNAS</p>	<p data-bbox="1107 98 1347 241">Código: PC10 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 8 de 10</p>
---	---	--

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN03-PC10 PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS, REGISTRADO EN F01-PC10

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Número de estudiantes que participan en el programa de prácticas	Conocer la cantidad de estudiantes de un Centro/titulación que realizan prácticas externas.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico	Dividiendo el número de estudiantes que realizan prácticas entre el número total de estudiantes de la titulación (o del Centro) que cumplen los requisitos para participar en ellas y multiplicando por 100	Se obtiene un valor por Centro/titulación y curso académico

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN04-PC10 TASA DE ESTUDIANTES QUE REALIZAN PRÁCTICAS EXTERNAS NO OBLIGATORIAS, REGISTRADO EN F01-PC10

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Número de estudiantes que han realizado prácticas externas no obligatorias	Conocer la cantidad de estudiantes de la titulación o Centro que han realizado prácticas externas no obligatorias	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico.	Dividiendo el nº de estudiantes que han realizado prácticas externas no obligatorias entre el número de alumnos equivalentes a tiempo completo del programa formativo de la titulación o Centro (en condiciones de realizarlas) y multiplicando por 100	Se obtiene un valor por Centro/titulación y curso académico

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	GESTIÓN DE LA PRÁCTICAS EXTERNAS	Código: PC10 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 9 de 10
---	---	---

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN05-PC10 NÚMERO DE INCIDENCIAS OCURRIDAS EN EL TRANCURSO DE LAS PRÁCTICAS, REGISTRADO EN F01-PC10.

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Número de incidencias ocurridas en el transcurso de las prácticas	Conocer las incidencias que ocurren durante el desarrollo de las prácticas.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico.	Suma de incidencias ocurridas en las prácticas que organiza el Centro	Se obtiene un valor por Centro/titulación y curso académico

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN06-PC10 PORCENTAJE DE INCIDENCIAS GRAVES OCURRIDAS EN EL TRANCURSO DE LAS PRÁCTICAS, REGISTRADO EN F01-PC10.

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Número de incidencias graves ocurridas en el transcurso de las prácticas	Conocer la cantidad de incidencias graves que ocurren durante el desarrollo de las prácticas	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico	Dividiendo el número de incidencias graves entre el número total de incidencias y multiplicado por 100	Se consideran incidencias "graves" aquellas que supongan daños en personas o instalaciones y/o las que causen el fin de las prácticas antes de la fecha que marca el convenio. Se excluirán las que no se finalicen por causas externas (enfermedad, encontrar trabajo...)

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	ORIENTACIÓN PROFESIONAL	Código: PC11 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 1 de 4
---	--------------------------------	--

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1. Aprobación de las acciones de orientación profesional
 - 4.2. Seguimiento del proceso
5. FORMATOS
6. REGISTROS
7. RENDICIÓN DE CUENTAS
8. ANEXO

Anexo 1. Diagrama de flujo

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="247 199 475 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<h2 data-bbox="564 147 1029 185">ORIENTACIÓN PROFESIONAL</h2>	<p data-bbox="1109 98 1347 241">Código: PC11 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 4</p>
---	--	---

1. OBJETO

Determinar las actividades planificadas que configuran el proceso de gestión y revisión de la orientación profesional de los alumnos del Centro.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El conjunto de actividades que configuran la orientación profesional de los alumnos del Centro.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Planes de estudio
- Perfil de egreso de las titulaciones
- Estudios de inserción laboral
- Estudios de egresados

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1. Aprobación de las acciones de orientación profesional

Tomando en consideración el Perfil de Egreso y los objetivos del Plan de Estudios, el Equipo Directivo define los objetivos de la Orientación Profesional y nombra un Dinamizador de Orientación Profesional del Centro. Esto lo refleja el Equipo Directivo en un documento interno. Asimismo, el Equipo Directivo analiza la información relativa al mercado laboral relacionado con la titulación en cuestión, a través de los informes de las Encuestas de Egresados y de Inserción Laboral.

Como consecuencia de las acciones de mejora originadas en la revisión de las anteriores actuaciones, el Equipo Directivo define las acciones dirigidas a la Orientación profesional. Una vez aprobadas por el Equipo Directivo, el Dinamizador de Centro planifica las mismas, y prepara el material para informar sobre las actuaciones de Orientación a los estudiantes. Todo ello queda reflejado en un documento informativo. El Dinamizador de Centro difunde este documento informativo a través de los medios que considere oportuno.

4.2. Seguimiento del proceso

Según el procedimiento de satisfacción de los grupos de interés (PA03), la Comisión de Calidad del Centro analiza los resultados de las encuestas realizadas por la UTC de satisfacción de los implicados y los indicadores de calidad. Como consecuencia de los resultados obtenidos, la Junta de

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>ORIENTACIÓN PROFESIONAL</p>	<p>Código: PC11 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 4</p>
---	---------------------------------------	--

Centro revisa y mejora las actuaciones de orientación, dejando constancia en el documento de revisión y análisis.

Tras la consideración de las actuaciones realizadas, el Equipo Directivo revisa, modifica y mejora la Orientación Profesional, dejando constancia de ello en un informe de seguimiento, en el que se recojan nuevas versiones de la documentación relativa a la definición de la orientación profesional.

5. FORMATO

Este procedimiento no define formatos específicos

6. REGISTROS

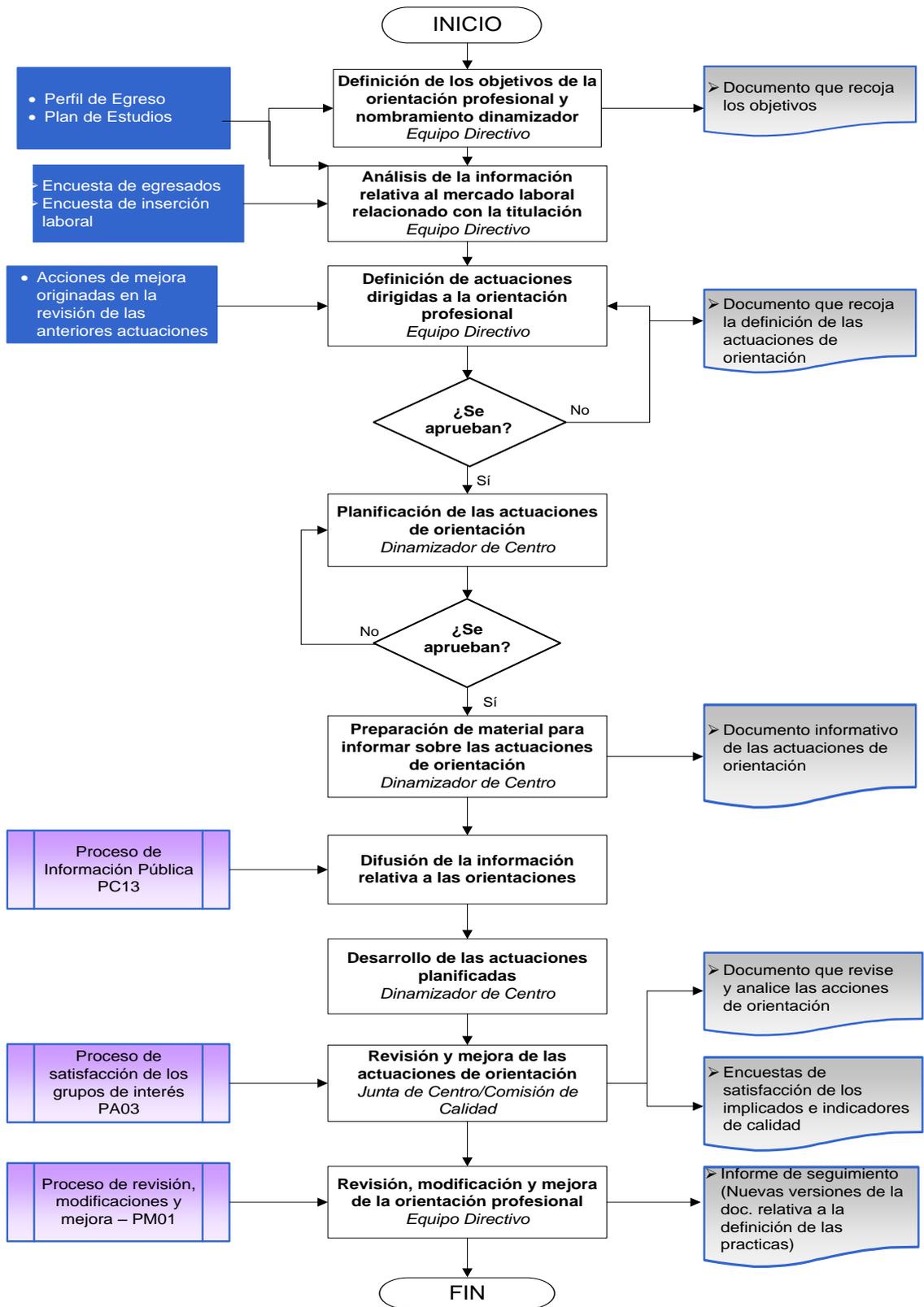
Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento de objetivos de orientación profesional	Electrónico y papel	Equipo directivo	6 años
Documento informativo de la orientación profesional	Electrónico y papel	Dinamizador del Centro	6 años
Informe de seguimiento	Electrónico y papel	Equipo directivo	6 años

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

De los resultados del presente procedimiento, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro informará anualmente a la Junta de Centro y, en el momento oportuno, realizará la información pública adecuada atendiendo al procedimiento PC13 Información Pública.

8. ANEXO

Anexo 1. Diagrama de flujo



INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 5.1. Recogida de la información
 - 5.2. Análisis de la información
 - 5.3. Mejora y seguimiento del programa formativo
6. FORMATOS
7. REGISTROS
8. RENDICIÓN DE CUENTAS
9. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo

Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="247 203 475 262">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="579 136 1015 208">ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p data-bbox="1107 103 1345 248">Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 27</p>
---	--	---

1. OBJETO

Definir como se recoge y analiza la información sobre resultados académicos y rendimiento de la enseñanza; inserción laboral de egresados y satisfacción de los grupos de interés (alumnos, egresados y empleadores, PDI, PAS) para establecer acciones de mejora del programa formativo.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones de grado y posgrado de la UA.

3. RESPONSABILIDADES:

Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad (VPEC): Decidir sobre los informes, indicadores, tasas, etc. a utilizaran con carácter general.

Unidad Técnica de Calidad (UTC): Elaborar los informes correspondientes, recoger la información resultados académicos de todos los Centros de la UA y enviar a cada uno de ellos el informe respectivo.

Equipo directivo (o en su caso Coordinador de Calidad –CC-): Revisar la información que le envía la UTC referente a los resultados académicos de cada una de las titulaciones de su Centro y la envía a la Comisión de Garantía de Calidad.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Con la documentación que le facilita el equipo directivo, o en su caso la CC, elaborar un informe anual sobre los resultados académicos incluyendo un plan de mejoras sobre los mismos.

Grupos de mejora: Ejecutar el plan de mejoras propuesto por la CGC.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Real Decreto de Ordenación de Enseñanzas
- Estatutos de la UA
- Manual del SGIC de los Centros de la UA, capítulo 9
- PM01 Procedimiento para la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Informe anual de resultados y rendimiento; informe de inserción laboral de egresados; informe de satisfacción de alumnos; informe de satisfacción de egresados; informe de satisfacción empleadores; informe de opinión PDI/PAS; informe de seguimiento de acciones de mejora.

 <p data-bbox="247 199 475 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="579 132 1015 203">ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p data-bbox="1107 98 1345 241">Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 27</p>
---	--	--

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Recogida de información

La UTC a través del sistema de información de la UA (SIUA) recoge la información correspondiente y aquella otra solicitada por la dirección del Centro (resultados de rendimiento académico, inserción laboral, satisfacción grupos de interés, etc.) y elabora el informe correspondiente. Los informes elaborados son los siguientes:

- Informe de rendimiento de la enseñanza.
- Informe de inserción laboral de egresados.
- Informe de satisfacción de alumnos.
- Informe de satisfacción de egresados.
- Informe de opinión de PDI con grupos de alumnos y recursos.
- Informe sobre el desarrollo de la enseñanza.

La UTC elabora anualmente estos informes salvo los de inserción laboral y satisfacción de egresados que realizará cada tres años.

La UTC puede recoger también información bianual sobre el clima laboral del PDI y PAS a través de las encuestas correspondientes. Con esta información elabora:

- Un informe por centro y servicio que remite a la dirección del centro o del servicio respectivamente.
- Un informe global de todos los centros y todos los servicios de clima laboral de PDI y PAS que lo remita al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Gerencia respectivamente.

5.2. Análisis de la información

Una vez que la dirección del Centro recibe el informe correspondiente lo remite al coordinador de la comisión de garantía de calidad para su estudio en la misma.

La comisión de garantía de calidad del centro analiza los informes y refleja las decisiones tomadas en el informe de acciones de mejora. Ejemplos de acción de mejora: revisión del programa formativo, coordinación de materias por curso para evitar solapamientos, etc. La comisión de calidad del centro también puede solicitar una ampliación de la información a los órganos correspondientes.

5.3. Mejora y seguimiento del programa formativo

La comisión de calidad del centro se reúne, al menos, dos veces al año para verificar el grado de cumplimiento de cada una de las acciones de mejora establecidas. El porcentaje de cumplimiento de las acciones lo

refleja la comisión de garantía de calidad en el informe de seguimiento (puede ser el informe de acciones de mejora o uno distinto-informe de seguimiento-)

A final de año, el Secretariado de Calidad y la UTC se reúnen con la comisión de garantía de calidad del centro para analizar el grado de cumplimiento de las acciones de mejora y las causas de incumplimiento y, en consecuencia, las medidas a adoptar. Esto se reflejará en el informe de seguimiento, en el que se incorporarán también las propuestas de los grupos de mejora de cada titulación.

El Secretariado de Calidad y la UTC envían al Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad el informe de seguimiento donde se refleja el grado de cumplimiento de cada una de las acciones de mejora.

El informe de resultados académicos, constituye una de las fuentes de información para el proceso PMO1 (Revisión, análisis y mejora continua del SGIC).

6. FORMATOS

- F01-PC12 Resultados académicos de la titulación
- F02-PC12 Comparación de los resultados académicos de la titulación con la rama de conocimiento, tipología de estudio y el conjunto de la UA

7. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
F01-PC12 Resultados académicos de la titulación	Electrónico y papel	Coordinador de calidad del Centro	6 años
F02-PC12 Comparación de los resultados académicos de la titulación con la rama del conocimiento, tipología de estudio y el conjunto de la UA	Electrónico y papel	Coordinador de calidad del Centro	6 años
Informes de la UTC para cada Centro/titulación	Electrónico y papel	Coordinador de calidad del Centro	6 años
Informe de seguimiento	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Calidad	6 años



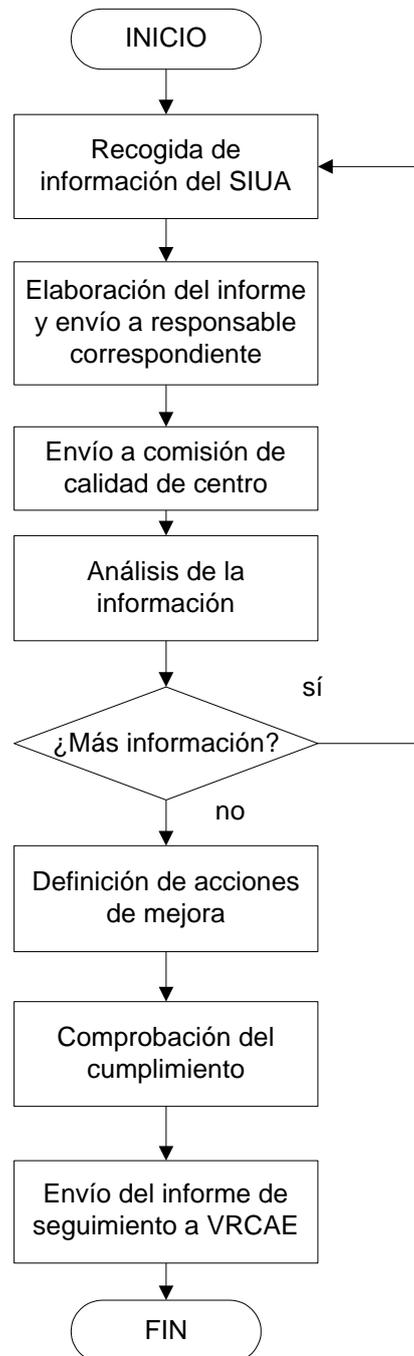
8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía elabora el informe anual sobre los resultados académicos de las distintas titulaciones del Centro, junto con el plan de mejora que se proponga. Anualmente, elabora el informe de seguimiento que se remitirá al Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad.

Además, teniendo en cuenta el proceso PC13 Información Pública, el Equipo Directivo del Centro procederá a informar a los diferentes grupos de interés.

9. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo



 <p data-bbox="245 199 474 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="579 132 1015 203">ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p data-bbox="1107 98 1345 241">Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 7 de 27</p>
---	--	--

Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

Fichas de los indicadores habitualmente utilizados.

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN01-PC12 TASA DE RENDIMIENTO EN CRÉDITOS (%), REGISTRADO EN F01-PC12 Y F02-PC12

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Tasa de rendimiento en créditos (%)	Conocer el nivel de superación de las asignaturas de la titulación referente a los alumnos que se matriculan en la misma	Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
A partir del final de cada curso, cuando la información de los resultados académicos esté disponible	Dividiendo el número de créditos superados por el total de los alumnos matriculados en la titulación entre el número de créditos matriculados por el total de los alumnos matriculados en la misma titulación y multiplicando por 100.	Se obtiene un valor por titulación y curso académico

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN02-PC12 TASA DE ÉXITO EN CRÉDITOS (%), REGISTRADO EN F01-PC12 Y F02-PC12

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Tasa de éxito en créditos (%)	Conocer el nivel de superación de las asignaturas de la titulación referente a los alumnos que se presentan a evaluación en la misma. Junto al IN01-PC12 informa del nivel de alumnos presentados respecto de los matriculados	Unidad Técnica de Calidad y Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
A partir del final de cada curso, cuando la información de los resultados académicos esté disponible	Dividiendo el número de créditos superados por el total de los alumnos matriculados en la titulación entre el número de créditos presentados por el total de los alumnos matriculados en la titulación y multiplicando por 100.	Se obtiene un valor por titulación y curso académico

 <p data-bbox="247 199 475 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="579 132 1015 203">ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p data-bbox="1107 98 1345 241">Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 8 de 27</p>
---	--	--

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN03-PC12 TASA DE GRADUACIÓN (%), REGISTRADO EN F01-PC12 Y F02-PC12

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Tasa de graduación (%)	Conocer la eficacia de la titulación en cuanto al aprovechamiento académico de sus estudiantes	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
A partir del final de cada curso, cuando la información de los resultados académicos esté disponible	Dividiendo el número total de alumnos graduados en el curso "n" entre el número de alumnos de nuevo ingreso en el curso "n - (número de años del Plan de Estudios).	Se obtiene un valor por titulación y curso académico

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN04-PC12 TASA DE ABANDONO (%), REGISTRADO EN F01-PC12 Y F02-PC12

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Tasa de abandono (%)	Informar del grado de no continuidad de los estudiantes en una titulación.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
A partir del final de cada curso, cuando la información de los resultados académicos esté disponible	Dividiendo el número de alumnos que abandonan en los dos cursos siguientes a su ingreso en la titulación (curso "n" y "n+1") entre el número de alumnos de nuevo ingreso en el curso "n" y multiplicando por 100. (Se excluyen las bajas y anulación de matrícula).	Se obtiene un valor por titulación y curso académico

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS	Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 9 de 27
---	--	---

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN05-PC12 TASA DE EFICIENCIA (%), REGISTRADO EN F01-PC12 Y F02-PC12

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Tasa de eficiencia (%)	Informar de la eficiencia del proceso de formación en función del grado de repetición de matrícula de los estudiantes.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
A partir del final de cada curso, cuando la información de los resultados académicos esté disponible	Dividiendo el número total de créditos del plan de estudios entre el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes graduados en un determinado curso académico y multiplicando por 100	Se obtiene un valor por titulación y curso académico.

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN06-PC12 DURACIÓN MEDIA DE LOS ESTUDIOS REGISTRADO EN F01-PC12 Y F02-PC12

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Duración media de los estudios	Conocer la duración real de la titulación para los alumnos que finalizan cada curso académico	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
A partir del final de cada curso, cuando la información de los resultados académicos esté disponible	Sumando los años que tarda en graduarse cada uno de los alumnos que finaliza el curso académico y dividiendo por el total de alumnos graduados y por el número de cursos del Plan de Estudios	Se obtiene un valor por titulación y curso académico. Al dividir por el número de cursos del Plan de Estudios se favorece la comparación entre titulaciones de diferente duración. Es un indicador muy influenciado por los alumnos que no se matriculan de todo un curso académico

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS	Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 10 de 27
---	--	--

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN07-PC12 TAMAÑO MEDIO DEL GRUPO REGISTRADO EN F01-PC12 Y F02-PC12

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Tamaño medio del grupo	Informar del tamaño medio, en alumnos, de los grupos correspondientes a una titulación	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
A partir del final de cada curso, cuando la información de los resultados académicos esté disponible	Dividiendo el número de créditos matriculados y multiplicado por n (*) entre el número de horas docentes impartidas en la titulación	Se obtiene un valor por titulación y curso académico.

(*) n: número de horas en que el grupo, como conjunto, recibe docencia (10 en la situación actual y habrá que considerar su valor dentro del crédito ECTS)

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p>Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 11 de 27</p>
---	---	--

F01-PC12 Resultados académicos de la titulación

INFORME DE RESULTADOS ACADÉMICOS DE TITULACIÓN

<Titulación>

Curso académico

<>

I. DATOS GENERALES DE LA TITULACIÓN

I.1 Resultados Generales. Evolución.

I.2 Resultados Generales. Detalle para el curso <>.

- I.2.1 Tasas de No Presentado / Eficacia / Éxito, desagregadas por opción de preinscripción*
- I.2.2 Tasas de No Presentado / Eficacia / Éxito, desagregadas por modalidad de ingreso y opción de preinscripción*
- I.2.3 Tasas de No Presentado / Eficacia / Éxito, desagregadas por nota de acceso*

I.3 Evolución. Detalle para el curso o periodo de referencia.

I.4 Egresados

- I.4.1 Distribución de egresados en el curso de referencia*
- I.4.2 Tasa de retardo sobre la duración teórica.*

II. DATOS GENERALES DESAGREGADOS A NIVEL DE ASIGNATURA

II.1 Tasas de No Presentado/ Éxito/ Eficacia, desagregadas por asignatura

II.2 Datos sobre la Encuesta General de Docencia:

III. OBSERVACIONES

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DATOS GENERALES DE LA TITULACIÓN

I.1 Resultados Generales. Evolución.

Presenta los indicadores y datos básicos de resultados referidos a la titulación, con una evolución de 6 cursos.

Indicador o Tasa	Unidad	Curso Académico					
		01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º	alumnos						
Nº alumnos totales	alumnos						
Nuevo ingreso en 1º, en 1ª opción	%						
Demanda insatisfecha 1ª opción	%						
Exceso de Oferta	%						
Dedicación Lectiva media por alumnos	créditos						
Tasa de No Presentados ¹	%						
Tasa de Éxito ¹	%						
Tasa de Eficacia ¹	%						
Tasa de Eficiencia ¹	%						
Tasa de Abandono –SIUV–	%						
Tasa de Abandono – ANECA– - Plan de Estudios-							
Tasa de Graduación	%						
Duración media de los estudios	años						

(1) Sólo incluye asignaturas troncales y obligatorias

 <p data-bbox="247 199 475 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="579 132 1015 203">ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p data-bbox="1107 98 1347 241">Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 14 de 27</p>
---	--	---

Resultados Generales. Detalle para el curso <>.

Nota. - Incluye todas las asignaturas

I.2.1 Tasas de No Presentado / Eficacia / Éxito, desagregadas por opción de preinscripción

Opción	Alumnos	Tasa de Éxito	Tasa de Eficacia	Tasa NO Presentados
Total				
1ª opción 2ª opción 3ª opción y sucesivas				

I.2.2 Tasas de No Presentado / Eficacia / Éxito, desagregadas por modalidad de ingreso y opción de preinscripción

Modalidad Ingreso al plan	Opción	Alumnos	Tasa de Éxito	Tasa de Eficacia	Tasa NO Presentados
Total					
(A) Con COU (o LOGSE) y PAU	1ª opción				
	2ª opción 3ª y suces.				
	Total				
(A) Con COU	1ª opción				
	2ª opción 3ª y suces.				
	Total				
(A) Con FP2 o Módulo III	1ª opción				
	Total				
(A) Con Ciclo Formativo de grado superiores	1ª opción				
	Total				
(A) Con Título Universitario	1ª opción				
	Total				
(A) Mayores de 25 años	1ª opción				
	3ª opción y sucesivas				
	Total				
(A) Alumnos extranjeros (para continuar el estudio)	1ª opción				
	Total				

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS	Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 15 de 27
---	--	--

I.2.3 Tasas de No Presentado / Eficacia / Éxito, desagregadas por nota de acceso

Nota de acceso	de	Alumnos	Tasa de Éxito	Tasa de Eficacia	Tasa NO Presentados
Total					
5 a 6					
6 a 7					
7 a 8					
8 a 9					
9 a 10					

I.3 Evolución. Detalle para el curso o periodo de referencia.

Se recoge la Evolución seguida por los alumnos (cohorte de ingreso) que ingresaron en un curso determinado, curso de referencia "X", después de transcurridos los cursos que contempla en plan de estudios "n", y un curso más "n+1".

Tabla de Resultados (Plan de Estudios <>)

Indicadores	X a X-n	X a X-n+1
Alumnos iniciales del curso <>		
Alumnos titulados de los iniciales		
% Alumnos titulados según la duración establecida por el plan de estudios		
Abandonos		
% Abandonos con reingreso		
% Abandonos sin reingreso		
Distribución porcentual de los créditos superados		
% alumnos con más del 80% de créditos superados		
% alumnos entre 60 y 80% de créditos superados		
% alumnos entre 40 y 60% de créditos superados		
% alumnos entre 20 y 40% de créditos superados		
% alumnos con menos del 20% de créditos superados		

X = Curso Inicial

N = Numero de años del Plan de estudios

Situación a (X + N); (X + N + 1)

I.4 Egresados

I.4.1 Distribución de egresados en el curso de referencia

	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07
Número de alumnos egresados						
Distribución % de la duración de los alumnos egresados						
< 3 años						
3 años						
4 años						
5 años						
6 años						
7 años						
8 años						
9 años						
10 años						
> 10 años						

I.4.2 Tasa de retardo sobre la duración teórica.

Representa la relación porcentual entre la duración media de los estudios y la duración teórica utilizada por los alumnos de una cohorte.

II. DATOS GENERALES DESAGREGADOS A NIVEL DE ASIGNATURA

II.1 Tasas de No Presentado/ Éxito/ Eficacia, desagregadas por asignatura

Aparecerán resaltadas en rojo aquellas asignaturas que para el curso de referencia, "X", obtengan:

- Tasa de NP \geq 50 %;
- Tasa de Éxito \leq 30 %;
- Tasa de Eficacia \leq 20 %

Tabla de asignaturas: Troncales (TR) y Obligatorias (OB)

cod	Asig.	Tipo Crédito	Matriculados			No Presentados (%)			Tasa de éxito (%)			Tasa de Eficacia (%)		
			2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006

 <p data-bbox="245 199 474 257">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="577 132 1018 206">ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p data-bbox="1107 98 1347 244">Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 18 de 27</p>
---	--	---

Datos sobre la Encuesta General de Docencia:

Recoge la media, por asignatura, de las valoraciones obtenidas en la Encuesta General de Docencia e incluye como referencias: la media de las asignaturas del Departamento en la Titulación y la media general de la titulación, para ese mismo curso.

Notas	- La valoración se obtiene como el promedio de la <i>Valoración Global</i> obtenida por cada uno de los profesores evaluados en cada una de las asignaturas
	- Escala de valoración: 1 Totalmente en desacuerdo hasta 5 Totalmente de acuerdo

Valoración media de la titulación.

<i>Cod</i>	<i>Asignatura</i>	<i>Departamento</i>	<i>Valoración</i>		
			<i>Teoría</i>	<i>Práctica</i>	<i>Dpto</i>

Total

 <p data-bbox="247 199 475 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="579 132 1015 203">ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p data-bbox="1107 98 1347 241">Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 19 de 27</p>
---	--	---

III. OBSERVACIONES

(En este apartado se recogerá cualquier dato o hecho que pudiera alterar significativamente los resultados contenidos en el informe (como por ejemplo: cambio de plan de estudios que altere la duración temporal del mismo; implantación reciente del estudio; etc.).

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ciclo	CC – Ciclo Corto CL – Ciclo Largo SSC – Sólo Segundo Ciclo
Nº de alumnos de nuevo ingreso en 1º.	Número de alumnos que acceden, por primera vez, a un estudio en primer curso.
Nº de alumnos totales	Número de alumnos totales matriculados en el estudio en el curso de referencia.
Nuevo ingreso en 1º, en 1ª opción	Porcentaje de los alumnos que ingresan en un estudio, que han solicitado, en el proceso de preinscripción, en 1ª opción ese estudio.
Demanda insatisfecha en 1ª opción	Porcentaje de alumnos que han solicitado, en el proceso de preinscripción, ser admitidos en el estudio como 1ª opción y que no han sido admitidos por exceder del número de plazas ofertadas.
Exceso de Oferta	Porcentaje sobre la oferta de plazas de nuevo ingreso, que no son cubiertas.
Dedicación Lectiva media	Cociente entre el número de créditos totales matriculados (excluidos: adaptados, convalidados y reconocidos) por los alumnos, y el número de alumnos matriculados en el estudio.
Tasa de No Presentados	Relación porcentual entre el número de créditos No presentados (en ninguna de las convocatorias), y el número de créditos matriculados
Tasa de Éxito	Relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos presentados
Tasa de Eficacia	Relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos matriculados
Tasa de Eficiencia	Relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos que los alumnos aprobados han tenido que matricularse para aprobarlos.
Tasa de Abandono con reingreso	Relación entre los alumnos de la titulación que no siendo egresados, no continúan sus estudios en el sistema universitario en el curso X y el número de alumnos matriculados en la titulación el curso X-2. (Criterio. SIUV)
Tasa de Abandono sin reingreso	Relación porcentual entre el número total de alumnos de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación en el período establecido por el plan de estudios y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el



	anterior. Expresa el grado de no continuidad de los alumnos en un programa formativo (Criterio . ANECA)
Tasa de Graduación	Relación porcentual entre el número de alumnos egresados y el número de alumnos de nuevo ingreso en el curso de referencia
Duración media de los estudios	Expresa la duración media (en años) que los alumnos matriculados en el estudio tardan en superar los créditos correspondientes a su estudio (exceptuando el proyecto fin de carrera).
Tasa de Retardo sobre la duración Teórica	Representa el porcentaje adicional que sobre la duración teórica del estudio, tarda el titulado medio en titularse.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p>Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 21 de 27</p>
---	---	--

F02-PC12 Comparación de los resultados académicos de la titulación con la rama de conocimiento, tipología de estudio y el conjunto de la UA

INFORME: “COMPARATIVA DE RESULTADOS ACADÉMICOS DE TITULACIÓN”

<Titulación>

Curso académico

<>

I. RESULTADOS GLOBALES DE LA UA

II. OBSERVACIONES

III. GLOSARIO DE TÉRMINOS

I. RESULTADOS GLOBALES DE LA UA

Notas	(1). Sólo incluye asignaturas troncales y obligatorias
	(2). No incluye los estudios sin límite de plazas
	- En los resultados sólo se incluyen los centros propios de la UA

Resultados generales

Indicador o Tasa	2002	2003	2004	2005	2006
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º					
Nº alumnos totales					
Nuevo ingreso en 1ª opción (no incluye SSC) ²					
Demanda insatisfecha 1ª opción (no incluye SSC) ²					
Exceso de Oferta (no incluye SSC) ²					
Dedicación Lectiva media por alumno					
Tasa de No Presentados ¹					
Tasa de Éxito ¹					
Tasa de Eficacia ¹					
Tasa de Eficiencia ¹					
Tasa de Abandono con reingreso –SIUV–					
Tasa de Graduación					
Duración media de los estudios (años)					
- Estudios de 2 años					
- Estudios de 3 años					
- Estudios de 4 años					
- Estudios de 5 años					

Resultados de los estudios de Ciclo Corto

Indicador o Tasa	2002	2003	2004	2005	2006
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º					
Nº alumnos totales					
Nuevo ingreso en 1ª opción ²					
Demanda insatisfecha 1ª opción ²					
Exceso de Oferta ²					
Dedicación Lectiva media por alumno (créditos)					
Tasa de No Presentados ¹					
Tasa de Éxito ¹					
Tasa de Eficacia ¹					
Tasa de Eficiencia ¹					
Tasa de Abandono con reingreso –SIUV–					
Tasa de Graduación					
Tasa de Retardo					
Duración media de los estudios (años)					

Resultados de los estudios de Ciclo Largo

Indicador o Tasa	2002	2003	2004	2005	2006
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º					
Nº alumnos totales					
Nuevo ingreso en 1ª opción ²					
Demanda insatisfecha 1ª opción ²					
Exceso de Oferta ²					
Dedicación Lectiva media por alumno (créditos)					
Tasa de No Presentados ¹					
Tasa de Éxito ¹					
Tasa de Eficacia ¹					
Tasa de Eficiencia ¹					
Tasa de Abandono con reingreso –SIUV–					
Tasa de Graduación					
Tasa de Retardo					
- Estudios de 4 años					
- Estudios de 5 años					
Duración media de los estudios (años)					
- Estudios de 4 años					
- Estudios de 5 años					

Resultados de los estudios de Sólo Segundo Ciclo

Indicador o Tasa	2002	2003	2004	2005	2006
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º					
Nº alumnos totales					
Dedicación Lectiva media por alumno (créditos)					
Tasa de No Presentados ¹					
Tasa de Éxito ¹					
Tasa de Eficacia ¹					
Tasa de Eficiencia ¹					
Tasa de Graduación					
Tasa de Retardo					
Duración media de los estudios (años)					

Resultados de los estudios de la Rama Experimental

Indicador o Tasa	2002	2003	2004	2005	2006
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º					
Nº alumnos totales					
Nuevo ingreso en 1ª opción ²					
Demanda insatisfecha 1ª opción ²					
Exceso de Oferta ²					
Dedicación Lectiva media por alumno (créditos)					
Tasa de No Presentados ¹					
Tasa de Éxito ¹					
Tasa de Eficacia ¹					
Tasa de Eficiencia ¹					
Tasa de Abandono con reingreso –SIUV–					
Tasa de Graduación					
Duración media de los estudios (años)					
- Estudios de 2 años					
- Estudios de 3 años					
- Estudios de 4 años					
- Estudios de 5 años					

Resultados de los estudios de la Rama Humanidades

Indicador o Tasa	2002	2003	2004	2005	2006
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º					
Nº alumnos totales					
Nuevo ingreso en 1ª opción ²					
Demanda insatisfecha 1ª opción ²					
Exceso de Oferta ²					
Dedicación Lectiva media por alumno (créditos)					
Tasa de No Presentados ¹					
Tasa de Éxito ¹					
Tasa de Eficacia ¹					
Tasa de Eficiencia ¹					
Tasa de Abandono con reingreso –SIUV–					
Tasa de Graduación					
Duración media de los estudios (años)					
- Estudios de 2 años					
- Estudios de 3 años					
- Estudios de 4 años					
- Estudios de 5 años					

Resultados de los estudios de la Rama Ingeniería y Tecnología

Indicador o Tasa	2002	2003	2004	2005	2006
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º					
Nº alumnos totales					
Nuevo ingreso en 1ª opción ²					
Demanda insatisfecha 1ª opción ²					
Exceso de Oferta ²					
Dedicación Lectiva media por alumno (créditos)					
Tasa de No Presentados ¹					
Tasa de Éxito ¹					
Tasa de Eficacia ¹					
Tasa de Eficiencia ¹					
Tasa de Abandono con reingreso –SIUV–					
Tasa de Graduación					
Duración media de los estudios (años)					
- Estudios de 2 años					
- Estudios de 3 años					
- Estudios de 4 años					
- Estudios de 5 años					

Resultados de los estudios de la Rama Social y Jurídica

Indicador o Tasa	2002	2003	2004	2005	2006
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º					
Nº alumnos totales					
Nuevo ingreso en 1ª opción ²					
Demanda insatisfecha 1ª opción ²					
Exceso de Oferta ²					
Dedicación Lectiva media por alumno (créditos)					
Tasa de No Presentados ¹					
Tasa de Éxito ¹					
Tasa de Eficacia ¹					
Tasa de Eficiencia ¹					
Tasa de Abandono con reingreso –SIUV–					
Tasa de Graduación					
Duración media de los estudios (años)					
- Estudios de 2 años					
- Estudios de 3 años					
- Estudios de 4 años					

Resultados de los estudios de la Rama de la Salud

Indicador o Tasa	2002	2003	2004	2005	2006
Nº alumnos nuevo ingreso en 1º					
Nº alumnos totales					
Nuevo ingreso en 1ª opción ²					
Demanda insatisfecha 1ª opción ²					
Exceso de Oferta ²					
Dedicación Lectiva media por alumno (créditos)					
Tasa de No Presentados ¹					
Tasa de Éxito ¹					
Tasa de Eficacia ¹					
Tasa de Eficiencia ¹					
Tasa de Abandono con reingreso –SIUV–					
Tasa de Graduación					
Duración media de los estudios (años)					
- Estudios de 2 años					
- Estudios de 3 años					
- Estudios de 4 años					

II. OBSERVACIONES

(En este apartado se recogerá cualquier dato o hecho que pudiera alterar significativamente los resultados contenidos en el informe (como por ejemplo: cambio de plan de estudios que altere la duración temporal del mismo; implantación reciente del estudio; etc.).

 <p data-bbox="245 199 474 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="579 132 1015 203">ANÁLISIS DE RESULTADOS ACADÉMICOS</p>	<p data-bbox="1107 98 1345 241">Código: PC12 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 27 de 27</p>
---	--	---

III. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ciclo	CC – Ciclo Corto CL – Ciclo Largo SSC – Sólo Segundo Ciclo
Nº de alumnos de nuevo ingreso en 1º.	Número de alumnos que acceden, por primera vez, a un estudio en primer curso.
Nº de alumnos totales	Número de alumnos totales matriculados en el estudio en el curso de referencia.
Nuevo ingreso en 1º, en 1ª opción	Porcentaje de los alumnos que ingresan en un estudio, que han solicitado, en el proceso de preinscripción, en 1ª opción ese estudio.
Demanda insatisfecha en 1ª opción	Porcentaje de alumnos que han solicitado, en el proceso de preinscripción, ser admitidos en el estudio como 1ª opción y que no han sido admitidos por exceder del número de plazas ofertadas.
Exceso de Oferta	Porcentaje sobre la oferta de plazas de nuevo ingreso, que no son cubiertas.
Dedicación Lectiva media	Cociente entre el número de créditos totales matriculados (excluidos: adaptados, convalidados y reconocidos) por los alumnos, y el número de alumnos matriculados en el estudio.
Tasa de No Presentados	Relación porcentual entre el número de créditos No presentados (en ninguna de las convocatorias), y el número de créditos matriculados
Tasa de Éxito	Relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos presentados
Tasa de Eficacia	Relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos matriculados
Tasa de Eficiencia	Relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos que los alumnos aprobados han tenido que matricularse para aprobarlos.
Tasa de Abandono con reingreso	Relación entre los alumnos de la titulación que no siendo egresados, no continúan sus estudios en el sistema universitario en el curso X y el número de alumnos matriculados en la titulación el curso X-2. (Criterio. SIUV)
Tasa de Abandono sin reingreso	Relación porcentual entre el número total de alumnos de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación en el período establecido por el plan de estudios y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior. Expresa el grado de no continuidad de los alumnos en un programa formativo (Criterio. ANECA)
Tasa de Graduación	Relación porcentual entre el número de alumnos egresados y el número de alumnos de nuevo ingreso en el curso de referencia
Duración media de los estudios	Expresa la duración media (en años) que los alumnos matriculados en el estudio tardan en superar los créditos correspondientes a su estudio (exceptuando el proyecto fin de carrera).
Tasa de Retardo sobre la duración Teórica	Representa el porcentaje adicional que sobre la duración teórica del estudio, tarda el titulado medio en titularse.

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1. Generalidades
 - 4.2. Obtención de la información
 - 4.3. Difusión de la información
 - 4.4. Revisión y mejora del proceso de información pública
5. FORMATOS
6. REGISTROS
7. RENDICIÓN DE CUENTAS
8. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="247 203 475 259">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="555 159 1002 203">INFORMACIÓN PÚBLICA</p>	<p data-bbox="1107 98 1313 132">Código: PC13</p> <p data-bbox="1107 136 1289 170">Revisión: 00</p> <p data-bbox="1107 174 1345 208">Fecha: 30/04/08</p> <p data-bbox="1107 212 1310 246">Página 2 de 5</p>
---	--	--

1. OBJETO

Definir el proceso a través del cual la UA hace pública la información actualizada de sus programas de grado y posgrado y la relativa a la información institucional (publicada en la web a través de *La UA en cifras*) a los grupos de interés:

- Alumnado.
- Profesorado.
- Personal de administración y servicios.
- Responsables académicos.
- Sociedad.

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

La información institucional de la UA (*La UA en cifras*) y a la referida a todos los programas de grado y posgrado en el marco de las normativas correspondientes (ver apartado siguiente).

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Calidad.
- Programa AUDIT.
- Real Decreto de Ordenación de las Enseñanzas.
- Ley Orgánica de Universidades (LOU).
- Estatutos de la UA.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1. Generalidades

La UA difunde públicamente a sus grupos de interés la información institucional relativa a *La UA en cifras* y la información referida a la calidad de sus programas de grado y posgrado.

La UA informa a los diferentes grupos de interés utilizando los siguientes medios:

- Campus Virtual.
- Web de la UA.
- Publicaciones impresas.

- Sesiones informativas.
- Otras.

4.2. Obtención de la información

El equipo de dirección de la UA o del centro, según corresponda, decide qué información publicar, con qué periodicidad, a qué grupo/s de interés y con qué medios la difundirá.

La información aprobada por el equipo de dirección correspondiente será suministrada por las correspondientes unidades universitarias (Servicio de Informática, Unidad Técnica de Calidad, Centros u otras unidades).

Esta información se referirá a, entre otros aspectos:

- Objetivos de la UA (Plan estratégico de la UA).
- Políticas de PDI y PAS (selección, formación, evaluación, reconocimiento y promoción de PDI y PAS).
- Oferta formativa (grado, posgrado, etc.).
- Proceso de selección y admisión de estudiantes.
- Políticas de orientación de estudiantes (acceso y apoyo a los estudiantes).
- Proceso de desarrollo y evaluación de las enseñanzas (metodologías de enseñanza-aprendizaje, evaluación del alumnado, etc.).
- Políticas de movilidad de profesorado, PAS y alumnado.
- Proceso de prácticas de estudiantes.
- Sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Gestión y uso de los recursos materiales (normativa sobre el uso de los recursos materiales de la UA para alumnado, PDI y PAS, etc.).
- Gestión de expedientes, tramitación de títulos, etc.
- Resultados de las enseñanzas de grado y posgrado (encuestas docentes, resultados académicos, inserción laboral, etc.).

Las unidades universitarias correspondientes remiten al equipo de dirección de la UA o del centro, según corresponda, la información solicitada para su difusión.

4.3. Difusión de la información

El equipo de dirección de la UA o del centro, según corresponda, es el máximo responsable de la información que está en su poder. Con esa información, el equipo de dirección publica la información correspondiente utilizando los medios disponibles en la UA para informar a los diferentes grupos de interés.

4.4. Revisión y mejora del proceso de información pública

El equipo de dirección de la UA o del centro recogerá todas las reclamaciones o sugerencias recibidas relativas a la información publicada, y la comisión de calidad del centro o la Comisión de Seguimiento de la UA decidirá qué acción correctiva va a implantar para atender esa reclamación o sugerencia, informando al demandante de la acción tomada.

5. FORMATOS

Este procedimiento no define formatos específicos

6. REGISTROS

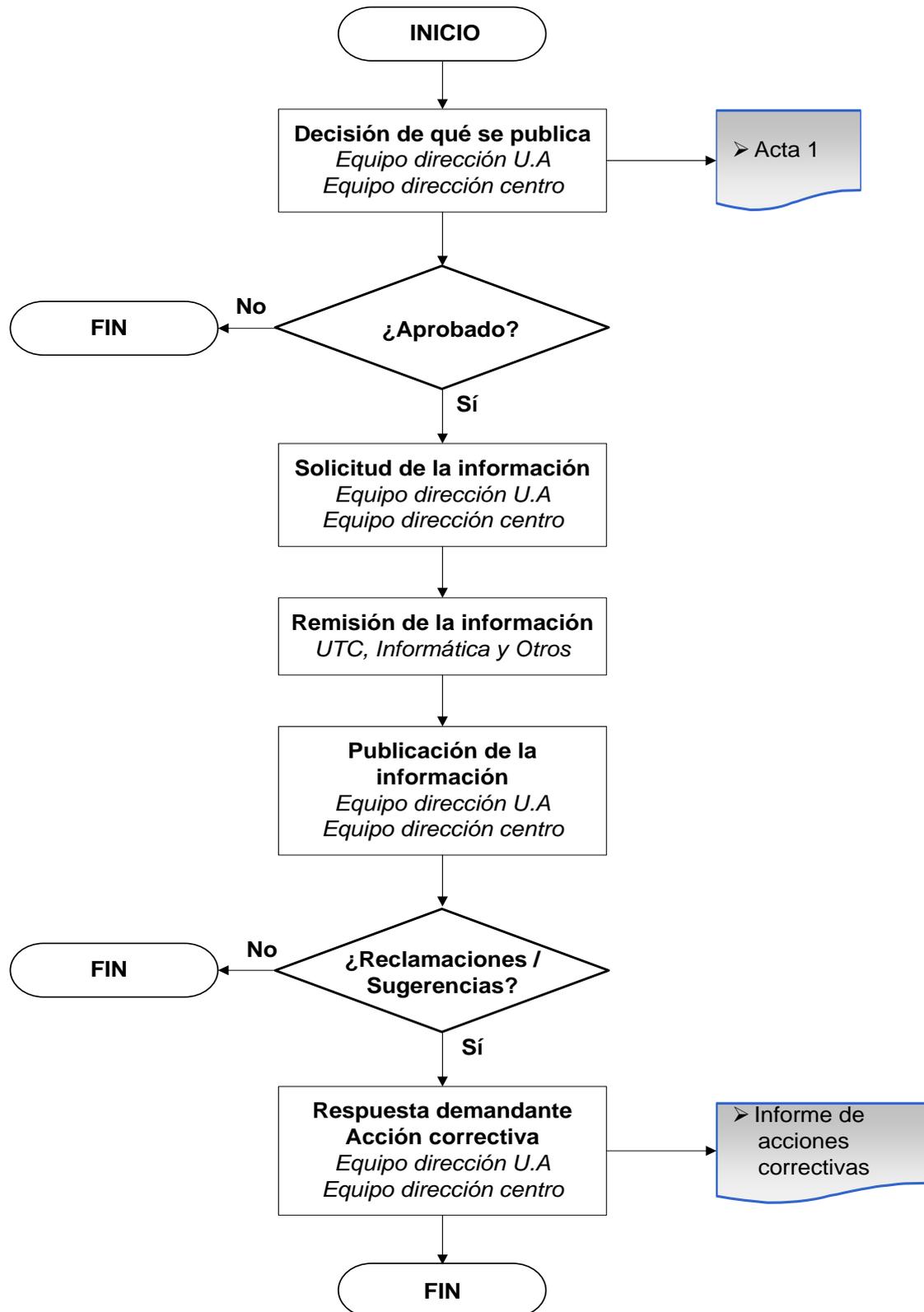
Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas del equipo directivo de centro o UA	Electrónico y papel	Coordinador de calidad de Centro /Consejo dirección UA	6 años
Informe de acciones correctivas	Electrónico y papel	Coordinador de calidad de Centro /Consejo dirección UA	6 años
Información anual publicada	Electrónico y papel	Coordinador de calidad de Centro /Consejo dirección UA	6 años

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

De los resultados del presente procedimiento, la Comisión de Garantía de Calidad informará de forma anual a la Junta de Centro.

8. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo





ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1. Auditoría Interna
 - 4.2. Auditoría Externa
 - 4.3. Publicación de la suspensión del título
5. FORMATOS
6. REGISTROS
7. RENDICIÓN DE CUENTAS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="245 197 475 257">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<h2 data-bbox="592 147 1002 185"><i>SUSPENSIÓN DEL TÍTULO</i></h2>	<p data-bbox="1107 98 1345 241">Código: PA02 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 5</p>
---	--	---

1. OBJETO

Definir la metodología a seguir para decidir la suspensión de un programa formativo.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los programas formativos de grado, master, doctorado y estudios propios de posgrado y especialización.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 1393/2007. Capítulo VI Verificación y acreditación de los títulos para grado, posgrado y doctorado.
- Normativa interna vigente de la UA para master y doctorado.
- Normativa vigente de la UA sobre estudios propios de posgrado y especialización.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La Universidad de Alicante realiza auditorías internas periódicas con el objetivo de mejorar, y auditorías externas realizadas por la ANECA para la acreditación de los títulos.

4.1. Auditoría Interna

El Vicerrectorado de Planificación de Estudios realiza anualmente auditorías internas para detectar desviaciones respecto de los criterios aprobados y establecer acciones para corregir estas desviaciones. El objetivo que se persigue es que aquello que se hace bien, seguir haciéndolo bien, y superar las deficiencias detectadas.

El Consejo de Gobierno aprueba unos criterios mínimos que servirán de guía para llevar a cabo la auditoría interna.

El Vicerrectorado de Planificación de Estudios comprueba el cumplimiento de estos mínimos con datos cuantitativos y cualitativos.

En el caso de que un programa formativo no alcance los criterios mínimos aprobados y, además, durante dos años consecutivos se muestren desviaciones negativas que superen en el porcentaje aprobado por el Consejo de Gobierno los valores mínimos, el Vicerrectorado de Planificación de Estudios informa al responsable del programa para establecer acciones de mejora en el próximo año que permitan subsanar las deficiencias detectadas y, en consecuencia, evitar que el proceso de suspensión del título siga adelante. Si en los próximos cursos académicos

 <p data-bbox="245 199 475 257">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="592 147 1002 185">SUSPENSIÓN DEL TÍTULO</p>	<p data-bbox="1107 98 1345 241">Código: PA02 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 5</p>
---	--	---

no se superan los mínimos, el Vicerrectorado de Planificación y Estudios solicitará a la ANECA la acreditación del título. Como consecuencia, el resultado de la auditoría de la ANECA determinará la acreditación o la suspensión del programa formativo. En el caso de los estudios propios de posgrado y especialización a propuesta de la comisión de estudios de posgrado, si lo considera conveniente, puede solicitar la acreditación a la ANECA, o en caso contrario, remitir la propuesta al Consejo de Gobierno.

El Consejo de Gobierno aprueba la suspensión del título y, en su caso, lo remite al Consejo Social.

4.2. Auditoría Externa

La auditoría externa está basada en el capítulo VI del Real Decreto 1393/2007 en el cual se establece que la ANECA evalúa los planes de estudio y elabora un informe de evaluación, en términos favorables o desfavorables, y lo remite al Consejo de Universidades. Este órgano dictará la resolución de verificación que será comunicada al Ministerio de Educación y Ciencia, a la Comunidad Autónoma interesada y a la Universidad de Alicante.

Una vez acreditado el título y transcurridos 6 años a contar desde la fecha de su registro en el Registro de Universidades, Centros y Títulos, los títulos deberán someterse a un procedimiento de evaluación para obtener la renovación de la acreditación (según art. 27 del RD 1393/2007).

La modificación y suspensión del programa formativo, en el supuesto de obtener un informe negativo en la auditoría externa, se desarrollarán según lo establecido en el artículo 28 del RD 1393/2007.

Para el caso de títulos propios y doctorado, el Vicerrectorado de Planificación de Estudios realizará auditorías externas según la normativa interna vigente de la UA para estos estudios.

En el caso de la suspensión de un título (motivado tanto por una auditoría interna como externa) el Equipo Directivo del Centro propone a la Junta de Facultad los criterios que garantizan el desarrollo de la enseñanza hasta su finalización a los estudiantes que la iniciaron. Estos criterios son los siguientes:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso.
- Realización de acciones de tutorías y orientación a estudiantes que iniciaron sus enseñanzas.
- Derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por el Estatuto de la UA.

4.3. Publicación de la suspensión del título

En el caso de los estudios oficiales se realiza la publicación según lo establecido en el artículo 28 del RD 1393/2007.

 <p data-bbox="245 197 475 259">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="592 147 1002 185"><i>SUSPENSIÓN DEL TÍTULO</i></p>	<p data-bbox="1107 98 1347 241">Código: PA02 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 4 de 5</p>
---	---	---

En el caso de los estudios propios de posgrado y especialización la UA publica la suspensión del título en el BOUA.

5. FORMATOS

Este procedimiento no define formatos específicos.

 <p data-bbox="245 197 475 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="592 147 1002 185">SUSPENSIÓN DEL TÍTULO</p>	<p data-bbox="1107 98 1345 241">Código: PA02 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 5 de 5</p>
---	--	---

6. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas consejo de gobierno	Electrónico y papel	Consejo de Gobierno	6 años
Informes del Vicerrectorado de Planificación de Estudios	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Planificación de Estudios	6 años
Publicación de suspensión del título	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Planificación de Estudios/Secretaría General	6 años

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Vicerrector de Planificación de Estudios y el Equipo de Dirección del Centro (en lo que le afecte) velarán por la difusión eficaz a la sociedad en general de la suspensión de los planes de estudios de la UA, así como de las actuaciones que se realicen desde el Centro para garantizar a los estudiantes el desarrollo efectivo de las enseñanzas que éstos hubieran iniciado.

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 6.1. Generalidades
 - 6.2. Decisión de la muestra a encuestar
 - 6.3. Encuestas e informes
7. FORMATOS
8. REGISTROS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. ANEXO

Anexo 1. Diagrama de flujo

Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="236 197 466 250">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="512 129 1077 203">SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p data-bbox="1109 96 1310 129">Código: PA03</p> <p data-bbox="1109 136 1286 170">Revisión: 00</p> <p data-bbox="1109 176 1342 210">Fecha: 30/04/08</p> <p data-bbox="1109 217 1318 250">Página 2 de 7</p>
---	--	--

1. OBJETO

Definir cómo los Centros de la Universidad de Alicante miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, y como toman decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en los Centros.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los grupos de interés de los Centros de la UA.

3. RESPONSABILIDADES

Vicerrectorado de Calidad – Secretariado de Calidad: Analiza las encuestas con el centro para decidir preguntas a incluir y recoge sus sugerencias para modificar la encuesta o el proceso de realización de la encuesta.

Unidad Técnica de Calidad (UTC): Es responsable de pasar las encuestas a los diferentes grupos de interés, tabular los resultados y emitir un informe que remite al Coordinador de Calidad del Centro.

Coordinador de Calidad del Centro (CC): Revisa la información que le envía la UTC referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada uno de los grupos de interés de su Centro e informa al Comité de Calidad.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): Analiza el informe que le facilita el Coordinador y que utilizará para la propuesta de acciones de mejora (PM01).

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas.
- Estatutos Universidad de Alicante.
- Manual del SGIC de los Centros de la UA, capítulos 4 y 9.
- PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SIGC.

5. DEFINICIONES

Grupo de interés: persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos (estudiantes, PAS, PDI, empresas e instituciones y sociedad en general).

 <p data-bbox="236 203 464 255">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="512 136 1082 203">SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p data-bbox="1107 98 1310 132">Código: PA03</p> <p data-bbox="1107 138 1289 172">Revisión: 00</p> <p data-bbox="1107 179 1345 212">Fecha: 30/04/08</p> <p data-bbox="1107 219 1321 253">Página 3 de 7</p>
---	--	--

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Generalidades

El centro analiza y toma decisiones sobre los resultados de las encuestas. Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento, constituyen, junto a los resultados del aprendizaje (PC08 y PC12) y los de inserción laboral, entre otros, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por los Centros de la UA (PC05 y PM01).

6.2. Decisión de la muestra a encuestar

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro aprueba a qué colectivos se va a encuestar (por ejemplo, estudiantes, PAS y PDI) y con que periodicidad, teniendo en cuenta la experiencia de los resultados obtenidos de encuestas previas y el procedimiento de Revisión, análisis y mejora continua del SIGC (PM01).

La UTC elabora las muestras y los cuestionarios a emplear en cada uno de estos procesos. La comisión de calidad puede decidir las posibles cuestiones a incluir en las futuras encuestas y que no fueron incluidas en la encuesta actual, así como posibles sugerencias sobre el proceso de realización de la encuesta con el apoyo del Secretariado de Calidad.

6.3. Encuestas e informe

La Unidad Técnica de Calidad revisa el cuestionario (de satisfacción o de necesidades y expectativas) y lo pasa a los diferentes grupos de interés.

Dependiendo de cual sea el grupo de interés a encuestar, la Unidad Técnica de Calidad-Secretariado de Calidad, con la participación del centro, establece los medios más acordes de los que disponga para recoger la información de cada uno de ellos (papel, correo ordinario, correo electrónico, encuesta telefónica...).

Con los resultados de las encuestas, la UTC elabora un informe en el que se recoge asimismo el valor de los indicadores del proceso. Este informe es enviado al Coordinador de Calidad de cada uno de los Centros para que lo revise y analice y haga los comentarios que considere oportunos a la UTC o el Secretariado de Calidad, si fuera necesario.

El Coordinador de Calidad informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro sobre los resultados obtenidos con el fin de que la CGC analice esta información y establezca futuras acciones de mejora según el procedimiento PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SIGC.

La Comisión de Garantía de Calidad, en su reunión de análisis de los resultados, puede proponer posibles cambios a introducir en los futuros procesos de realización de la encuesta.

7. FORMATOS

- F01-PA03 Registro de los indicadores

8. REGISTROS

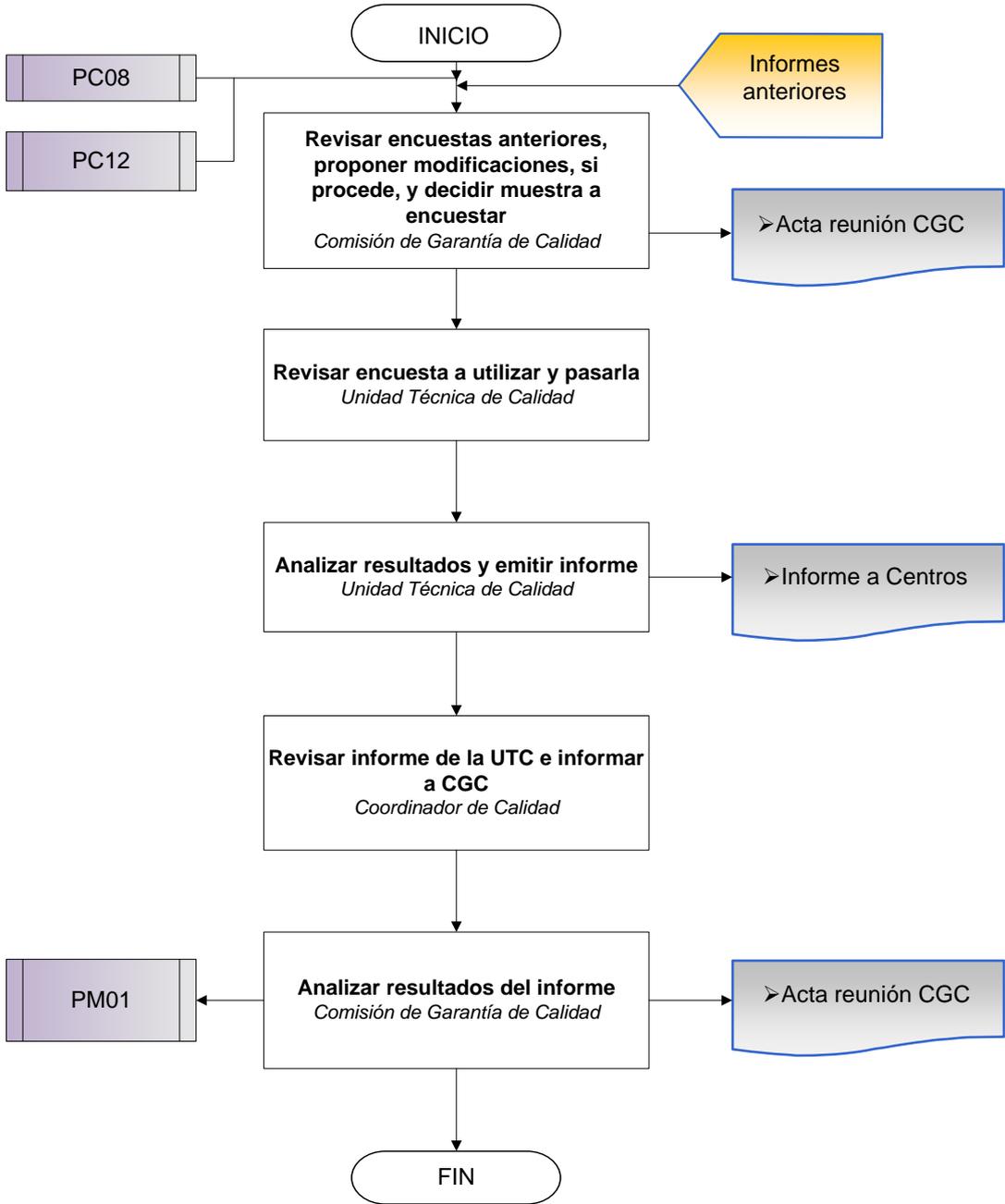
Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de satisfacción o de expectativas de cada grupo de interés del Centro	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Acta de la CGC	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, una vez realizado su análisis, informará a la Junta de Centro sobre el desarrollo del proceso y los resultados de la satisfacción, expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés. Asimismo, se procederá a informar a la sociedad en general atendiendo a lo indicado en el proceso PC13 *Información Pública*.

10. ANEXO

Anexo 1. Diagrama de flujo



 <p data-bbox="236 199 464 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="512 132 1082 203">SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p data-bbox="1109 96 1345 248">Código: PA03 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 6 de 7</p>
---	--	---

Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN01-PA03, PORCENTAJE DE ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS, REGISTRADO EN F01-PA03

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
<p data-bbox="236 613 453 680">% de encuestas cumplimentadas</p>	<p data-bbox="560 600 904 696">Conocer la eficacia del método del plan de recogida de encuestas</p>	<p data-bbox="927 613 1345 680">Coordinador de Calidad del Centro</p>
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
<p data-bbox="236 869 539 936">Al elaborar el informe de la UTC</p>	<p data-bbox="560 853 904 949">Encuestas contestadas x100/nº total de encuestas entregadas</p>	<p data-bbox="927 801 1345 994">Se diferenciará entre los distintos modelos de encuesta. Y en el caso de que se haya diseñado algún modelo de encuesta adicional se incluirá éste en el registro del indicador.</p>

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN02-PA03 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, REGISTRADO EN F01-PA03

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
<p data-bbox="236 1335 507 1440">Nivel de satisfacción de los grupos de interés</p>	<p data-bbox="560 1305 904 1464">Conocer la satisfacción de los distintos grupos de interés del Centro y las posibles áreas en las que debe mejorar.</p>	<p data-bbox="927 1357 1345 1424">Coordinador de Calidad del Centro</p>
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
<p data-bbox="236 1626 539 1693">Al elaborar el informe de la UTC</p>	<p data-bbox="560 1592 904 1720">Calcular el promedio de la pregunta en que se valora la satisfacción general con la titulación</p>	<p data-bbox="927 1626 1278 1693">Se diferenciará entre los distintos grupos de interés.</p>

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 5.1. Información a los estudiantes, PDI y PAS
 - 5.2. Presentación
 - 5.3. Decidir si la queja, reclamación o sugerencia está justificada
 - 5.4. Análisis
 - 5.5. Ejecutar la solución
 - 5.6. Verificar la eficacia
6. FORMATOS
7. REGISTROS
8. RENDICIÓN DE CUENTAS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="248 203 477 259">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="517 147 1078 221">TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p data-bbox="1102 98 1305 132">Código: PA04</p> <p data-bbox="1102 138 1283 172">Revisión: 00</p> <p data-bbox="1102 179 1339 212">Fecha: 30/04/08</p> <p data-bbox="1102 219 1305 253">Página 2 de 6</p>
---	---	--

1. OBJETO

Describir el proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias de la UA comunicadas por sus grupos de interés relativos a la falta de calidad o deficiente funcionamiento del servicio que presta la UA.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las quejas, reclamaciones y sugerencias que se planteen de manera formal por estudiantes, PDI y PAS a un centro de la UA.

3. RESPONSABLES

Equipo de Dirección: Difundir este procedimiento, recibir las quejas, reclamaciones y sugerencias dirigidas al Centro y decidir si están justificadas.

Coordinador de Calidad del Centro (CC): Recoger información de la CGC de las quejas, reclamaciones y sugerencias, archivarlas y elaborar un informe anual para la Junta de Centro y el VPEC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): Comunicar al servicio o departamento afectado, aquellas quejas, reclamaciones y sugerencias dirigidas al Centro que no sean de su responsabilidad.

Responsables de los Servicios/Departamentos implicados: Analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones enviadas por la CGC. Establecer una solución a las mismas y ejecutar las acciones de mejora que se propongan, comunicar por escrito al interesado la solución adoptada y enviar anualmente los informes correspondientes a la CGC.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatuto de la Universidad de Alicante
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la orientación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Estatuto del Defensor del Universitario.
- Reglamento de Régimen Interno del Defensor Universitario (BOUA, 24 de abril de 2007)

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p>Código: PA04 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 6</p>
---	--	--

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Información a los estudiantes, PDI y PAS

El Equipo Directivo del Centro difunde a través de su página web el procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. Además, al inicio del curso académico, en las jornadas de acogida del Centro, el Equipo Directivo del Centro informa a sus estudiantes de nuevo ingreso sobre el procedimiento que pueden seguir para presentar una queja, reclamación o sugerencia.

5.2. Presentación

Cualquier estudiante, PDI o PAS puede presentar una queja, reclamación o sugerencia formal cumplimentando el impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias (F01-PA04), y remitir electrónicamente, en papel, fax o a través de la página web a la persona responsable del Centro.

También podrán ser enviadas al Defensor Universitario siendo recomendable esta alternativa una vez agotadas las vías anteriormente expuestas.

5.3. Decidir si la queja, reclamación o sugerencia está justificada

Una vez recibida, el director del Centro, o en su caso el coordinador de calidad, decide si la admite o no teniendo en cuenta lo que a ese respecto se indique en la normativa interna del Centro y de la UA:

- Si no se considera, se comunica por escrito al interesado el motivo del rechazo.
- Si se considera, se envía a la comisión correspondiente para que inicie el procedimiento de análisis y solución de la misma, descrito a continuación.

5.4. Análisis

La comisión correspondiente comunica al servicio o departamento afectado la queja, reclamación o sugerencia, siempre que no sea responsabilidad de la propia comisión.

La comisión correspondiente, el servicio o el departamento afectado analiza la queja, reclamación o sugerencia y la información relativa a ella que considere necesaria con el fin de extraer conclusiones que le permitan decidir de una forma fiable el tratamiento más adecuado.

La comisión correspondiente, el servicio o el departamento, según corresponda, refleja el resultado de este análisis en el informe de seguimiento (F02-PA04). La comisión correspondiente comunica al interesado el resultado.

5.5. Ejecutar la solución

La persona responsable de su ejecución la lleva a cabo en el plazo previsto según el informe de seguimiento (F02-PA04).

Una vez ejecutada la comisión correspondiente, el servicio o el departamento, según corresponda, refleja el tratamiento llevado a cabo y la solución adoptada en el informe de seguimiento (F02-PA04).

5.6. Verificar la eficacia

El Coordinador de Calidad del Centro, en colaboración con la Secretaría del Centro, analiza la eficacia del proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias analizando los informes de seguimiento (F02-PA04), el número de incidencias recibido anualmente y su porcentaje de resolución. Con esta información, elabora un informe anual que remite a la Junta del Centro y al Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad, y a la sociedad en general según el procedimiento de Información pública (PC-13).

6. FORMATOS

- F01-PA04. Impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias
- F02-PA04. Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias

7. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
F01-PA04. Impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias	Electrónico y papel	Coordinador de la calidad del Centro	6 años
F02-PA04. Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias	Electrónico y papel	Coordinador de la calidad del Centro	6 años

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía de Calidad, anualmente, informará a la Junta de Centro sobre los resultados de este proceso y a la sociedad en general atendiendo al proceso PC13 *Información Pública*.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA04 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 5 de 6
---	---	--

F01-PA04. Impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias

Fecha: ___ / ___ / _____

Código (a rellenar por el centro):

Centro:

Tipo:		
<input type="checkbox"/> Queja	<input type="checkbox"/> Reclamación	<input type="checkbox"/> Sugerencia

Para (Departamento, Unidad, Servicio, Vicedecanato...):

Título:	
Descripción:	

Respuesta (datos del interesado)
Nombre y Apellidos. Dirección. CP – Localidad. País. Teléfono – Fax. Email.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA04 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 6 de 6
---	---	--

F02-PA04. Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias

Fecha: ___ / ___ / _____

Código (a rellenar por el centro):

Centro:

Descripción de la incidencia (sugerencia, queja, reclamación):
Identificación de la incidencia Fecha: ___ / ___ / _____ Código (a rellenar por el centro): Centro:
Descripción.

Análisis y posibles causas de la incidencia:

Solución, acciones de mejora y responsable:

Comunicación al interesado:
Nombre y Apellidos. Dirección. CP – Localidad. País. Teléfono – Fax. Email.

Fdo. Responsable de la CGC, Servicio o Departamento	Observaciones
--	----------------------

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 6.1. Generalidades
 - 6.2. Gestión del personal académico
 - 6.3. Gestión del personal de administración y servicios
 - 6.4. Rendición de cuentas
7. FORMATOS
8. REGISTROS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. ANEXO

Anexo1. Ficha para el cálculo de indicadores

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="247 212 475 268">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="595 145 999 219">GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS</p>	<p data-bbox="1109 112 1345 257">Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 19</p>
--	--	---

1. OBJETO

Establecer el modo en el que los Centros de la UA garantizan y mejoran la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos, se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) y de apoyo a la docencia (funcionarios y contratados laborales no docentes) que presta sus servicios en los Centros de la UA.

3. RESPONSABILIDADES

Consejo de Gobierno de la UA: Aprobar propuesta de creación de plazas.

Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado: Responsable del proceso de asignación de nuevo profesorado de acuerdo con la nueva normativa.

Comisión de Ordenación Académica y Profesorado del Consejo de Gobierno: Aprobar propuesta del Vicerrector

Gerente: Responsable del proceso de asignación de de nuevo personal de apoyo.

Departamentos, Centros y Servicios adscritos a los Centros: Detectar necesidades de personal académico y de apoyo y comunicarlo al Vicerrector o al Gerente

ICE: Formación genérica y específica del profesorado y atención a las necesidades de los Centros en materia de formación. Elaborar el Plan Anual de Formación y su Memoria Final.

Área de Recursos Humanos: Realizar la selección y contratación del personal académico

Servicio de Selección y Formación: Realizar la selección y formación del personal de administración y servicios así como recoger las propuestas a incluir en el plan de formación.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Identificar necesidades de formación y promover actuaciones para satisfacerlas. Analizar los resultados del proceso (PM01)

Coordinador de Calidad del Centro (CC): Recoger indicadores y presentarlos a la CGC

 <p data-bbox="247 212 475 268">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="595 145 999 219">GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS</p>	<p data-bbox="1109 112 1348 257">Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 19</p>
--	--	---

Unidad Técnica de Calidad: A partir de la información recibida del ICE, del Área de Recursos Humanos y de la general de la Universidad, aportar indicadores

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- LOU.
- LOMLOU y decretos que la desarrollan.
- Estatutos Universidad de Alicante.
- Legislación y normativa vigente en materia de PDI y PAS.
- Proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UA.
- II Convenio Colectivo del Personal de Administración y Servicios Laboral de las universidades públicas de la Comunidad Valenciana.
- PM01 Revisión, análisis y mejora del SIGC.
- PE02 Política de personal académico y de administración y servicios de la UA.
- PA03 Satisfacción de los grupos de interés.

5. DEFINICIONES

Personal académico: Profesores que imparten docencia en las titulaciones impartidas en el Centro, que pertenezcan a los cuerpos docentes universitarios o tengan contrato administrativo o laboral con la Universidad.

Personal de apoyo a la docencia: Personal de administración y servicios, funcionario o laboral, no docente que ejerce sus funciones en el ámbito de los Centros de la UA.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Generalidades

Este documento es de desarrollo generalizado para todos los Centros de la UA, pues las actuaciones están centralizadas básicamente desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado las concernientes al personal académico y en el Gerente las relativas al personal de administración y servicios.

6.2. Gestión del personal académico

6.2.1. Captación y selección del personal académico

Los Departamentos de la UA, atendiendo a las asignaturas y grupos a los que tiene que impartir docencia en las diferentes titulaciones en que

participa, establecen sus necesidades adicionales de profesorado, si las hay, al objeto de confeccionar su Plan de Ordenación Integral (POI).

Estas necesidades se comunican al Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado que utilizando los impresos F01-PA05, F02-PA05 y F03-PA05 (según corresponda), atendiendo al documento de política de profesorado (PE02), elabora la propuesta y la presenta a la Comisión de Ordenación Académica y Profesorado del Consejo de Gobierno la asignación de nuevo profesorado, indicando categoría y dedicación.

Si la Comisión Académica aprueba la asignación y, con la conformidad del Departamento, se propone al Consejo de Gobierno la concesión de la plaza.

Una vez aprobada por el Consejo de Gobierno, el proceso de difusión, selección y contratación se realiza atendiendo a la normativa vigente (<http://www.ua.es/>)

De la gestión administrativa de contratación de PDI se hace cargo el Área de Recursos Humanos de la UA.

6.2.2. Formación del personal académico

La formación del personal académico está asignada al Instituto de Ciencias de la Educación (ICE), dependiente del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad.

El ICE (<http://www.ua.es/ice/>) elabora anualmente su Plan de Formación (incluyendo formación específica de cada área y la genérica) atendiendo a los resultados del año anterior y a las propuestas que recibe de los Centros, del propio Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado o incluso del profesor como consecuencia de la evaluación de la actividad docente de los profesores.

En consecuencia, la Comisión de Garantía de Calidad de cada Centro de la UA, puede detectar las necesidades de formación en su personal académico, por carencias identificadas o por modificaciones en planes de estudio, asignación de nuevas titulaciones u otros.

Estas necesidades de formación las comunica al ICE para que considere si las incluye en el Plan de Formación Anual o requieren una actuación particular en el Centro, al margen del plan anual.

El ICE es el órgano encargado de difundir el Plan, organizar las actividades formativas y analizar la satisfacción del profesorado que participa. Finalmente elabora una Memoria anual.

Como resultado del Plan de Formación Anual, el ICE informa a los Centros del número de profesores que ha participado en los diferentes procesos formativos desarrollados.

Con esta información, la Unidad de Calidad envía el valor de los indicadores al Coordinador de Calidad del Centro.

Independientemente de todo lo anterior, cada Centro organizará aquellas actividades formativas/ divulgativas que su Equipo de Dirección considere de interés, siendo responsable la Comisión de Garantía de Calidad de su organización, difusión, desarrollo y evaluación.

6.2.3. Evaluación del personal académico

La evaluación de la actividad docente del profesorado, es un proceso específicamente definido por el Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad en el programa DOCENTIA y el Vicerrectorado de Ordenación académica y profesorado a través del POI. Según establece

DOCENTIA y el POI, en este proceso se evalúa de forma sistemática la actividad docente que llevan a cabo todos los profesores de la UA de acuerdo a una planificación específica y utilizando como fuentes de información un autoinforme del profesor, informes de los responsables académicos de Departamento y Centro y la opinión de los alumnos recogida por medio de encuestas.

Como resultado de dicho proceso, los Departamentos y los Centros reciben un informe, además se realiza un Informe Institucional, con los resultados globales obtenidos por sus profesores, con sugerencias de actuaciones de mejora, a las que pueden añadir las que la Comisión de Garantía de Calidad estime oportunas.

6.3. Gestión del personal de administración y servicios

6.3.1. Captación y selección del personal de administración y servicios

Desde los Departamentos, Centros y Servicios de la UA, atendiendo a sus diferentes funciones, se detectan las necesidades de personal. Dichas necesidades se comunican al Gerente, utilizando los modelos publicados en la página web <http://www.ua.es/es/servicios/syf/selecfor/impresos.html>, que toma la decisión de acuerdo con el sistema establecido de asignación de plantilla, acerca de su provisión y de la modificación de la RPT, en su caso.

Una vez aprobada la dotación de nueva plaza por parte del Consejo Social e informada por el Consejo de Gobierno, comienza el proceso de selección, sobre la base de la normativa vigente.

El proceso de selección finaliza con la resolución de la convocatoria de la plaza y la incorporación del candidato seleccionado.

De la gestión administrativa de contratación de PAS se hace cargo el Área de Recursos Humanos a través del Servicio de Selección y Formación de la UA.

6.3.2. Formación del personal de administración y servicios

De la gestión de la formación del PAS es responsable el Servicio de Selección y Formación de la UA.

El Plan de Formación del PAS tiene carácter bianual, es elaborado, revisado y aprobado según su reglamento.

(<http://www.ua.es/es/servicios/syf/formacion/index.html>)

La Comisión de Garantía de Calidad de cada Centro de la UA, debe detectar las necesidades de formación de su personal de apoyo a la docencia, atendiendo a peticiones de los mismos o como consecuencia de la información resultante del análisis de resultados del proceso de satisfacción, expectativas y necesidades.

Estas necesidades de formación las debe comunicar al Gerente para que considere si las incluye en el Plan de Formación, o requieren una actuación particular en el Centro.

Del seguimiento, satisfacción y análisis de las actividades formativas es responsable el Servicio de Selección y Formación, dentro del Área de Recursos Humanos. Al finalizar cada anualidad del Plan elabora una Memoria con los resultados obtenidos.

El Servicio de Selección y Formación, debe informar a los Centros, por medio de la Unidad Técnica de Calidad, del número de personal de apoyo que ha participado en las actividades formativas que se han desarrollado.

6.3.3. Evaluación del personal de administración y servicios

La evaluación de la actividad que desarrolla el personal de apoyo se realiza de forma global en el momento en que se evalúe el Servicio al que están adscritos o, en el Caso de los Centros, cuando se evalúe con fines de mejora o de reconocimiento, la titulación o el Centro en el que prestan sus servicios.

Los Centros son informados de los resultados obtenidos, pudiendo así emprender las acciones de mejora que estimen oportunas.

6.4. Rendición de cuentas

De los resultados obtenidos en este proceso:

- Los responsables informan a sus grupos de interés por medio de las memorias e informes asociados

 <p data-bbox="247 212 470 257">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="598 145 997 212">GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS</p>	<p data-bbox="1109 112 1340 257">Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 7 de 19</p>
--	--	---

- La Comisión de Garantía de Calidad informa a la Junta de Centro de los resultados anuales obtenidos y de las propuestas que realiza para el año siguiente.

7. FORMATOS

- F01-PA05. Impreso de petición de plazas de contratados (Asociados, Ayudantes, Contratado Doctor, Ayudante Doctor)
- F02-PA05. Impreso de petición de plazas de funcionarios
- F03-PA05. Impreso de solicitud urgente de plazas de asociados de incidencias
- F04-PA05 Registro de indicadores
- F05-PA05 Información relativa al personal académico por titulación
- F06-PA05 Información relativa al personal de administración y servicios adscrito al Centro

8. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Procedimiento evaluación de la docencia (DOCENTIA)	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Calidad	Permanentemente actualizado
POI	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Ordenación Académica	Permanentemente actualizado
Impresos de solicitud de contratación de PDI y PAS	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Ordenación Académica Gerencia	6 años
Acta del Consejo de Departamento en el que se establecen necesidades adicionales de profesorado	Electrónico y papel	Secretario del Departamento	6 años
Acta del Consejo de Gobierno o documento relativo a la misma, en la que se aprueba la asignación de nuevo profesorado a un Departamento	Electrónico y papel	Secretario General de la UA	6 años
Plan de Formación del Profesorado (anual)	Electrónico y papel	Secretario del ICE	6 años

 <p data-bbox="247 215 475 271">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="595 147 999 219">GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS</p>	<p data-bbox="1109 114 1345 255">Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 8 de 19</p>
--	--	---

Memoria anual sobre los resultados del Plan de Formación	Electrónico y papel	Secretario del ICE	6 años
Acta de la reunión de la CGC en la que se detectan necesidades de formación en el personal académico y/o de apoyo	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Indicadores relativos al personal académico y de apoyo	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Memoria del Centro con las actividades formativas del personal académico no incluidas en el Plan de Formación (ICE)	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Informes remitido al Centro sobre la evaluación de la actividad docente del profesorado	Electrónico y papel	Secretario o Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Documento relativo a las necesidades de personal de apoyo en Centro, Departamento o Servicio	Electrónico y papel	Secretario del Centro o Departamento o Jefe del Servicio	6 años
Documento de Gerencia o de Consejo Social relativo a la dotación de una nueva plaza de personal de apoyo	Electrónico y papel	Gerente o Secretario del Consejo Social	6 años
Plan de Formación del PAS (bianual)	Electrónico y papel	Servicio de Selección y Formación	6 años
Memoria de resultados del Plan de Formación del PAS	Electrónico y papel	Servicio de Selección y Formación	6 años
Informes de evaluación relativos a los Servicios a los que el personal de apoyo del Centro están adscritos	Papel e informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

 <p data-bbox="247 215 475 271">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="595 147 999 219">GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS</p>	<p data-bbox="1109 114 1345 255">Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 9 de 19</p>
--	--	---

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

De los resultados obtenidos en este proceso, los Servicios citados informarán a los grupos de interés por medio de las memorias e informes indicados en el apartado 6, y la Comisión de Garantía de Calidad informará a la Junta de Centro de los resultados anuales obtenidos y de las propuestas que realiza para el año siguiente. Asimismo, el Equipo de Dirección informará a todos los grupos de interés del Centro en aplicación del proceso PC13 *Información Pública*.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS	Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 10 de 19
--	---	--

10. ANEXO

Anexo 1. Ficha para el cálculo de indicadores

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN01-PA05 RELACIÓN DE RECONOCIMIENTOS INVESTIGADOR Y DOCENTE, REGISTRADO EN F04-PA05

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Relación de reconocimientos investigador y docente	Conocer el perfil investigador reconocido del profesorado	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico	Dividiendo el número de PDI de la titulación con sexenios entre el número de PDI con quinquenios y multiplicando por 100.	Se obtiene un valor por titulación y curso académico

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN02-PA05 PORCENTAJE DE PROFESORES A TIEMPO COMPLETO, REGISTRADO EN F04-PA05

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Relación entre profesores a tiempo completo y total de profesores	Conocer la cantidad de personal académico que está a tiempo completo en la titulación o Centro.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico o a requerimiento específico	Dividiendo el número profesores a tiempo completo entre el número total de profesores de la titulación o del Centro y multiplicando por 100	Se obtiene un valor por titulación y curso académico

	GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS	Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 11 de 19
---	---	--

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN03-PA05 PORCENTAJE DE PROFESORES PERMANENTES, REGISTRADO EN F04-PA05

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Relación entre de profesores permanentes y total de profesores	Conocer la cantidad de personal académico permanente que presta sus servicios en la titulación o Centro.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico o a requerimiento específico	Dividiendo el número profesores permanentes entre el número total profesores de la titulación o Centro y multiplicando por 100	Se obtiene un valor por titulación y curso académico Se entiende por profesores permanentes los profesores funcionarios y los profesores con contratos indefinidos

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN04-PA05 FORMACIÓN PEDAGÓGICA DEL PERSONAL ACADÉMICO., REGISTRADO EN F04-PA05

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Relación entre el personal académico que ha recibido formación sobre metodologías en el aula y el número total de personal académico implicado en el programa formativo	Conocer la cantidad de personal académico que recibe formación pedagógica.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico o a requerimiento específico	Dividiendo el número personal académico implicado en la titulación o Centro que ha recibido formación pedagógica entre el nº total de personal académico implicado y multiplicando por 100	Se obtiene un valor por titulación y curso académico

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS	Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 12 de 19
--	---	--

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN05-PA05 PORCENTAJE DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS PERMANENTE, REGISTRADO EN F04-PA05

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Relación entre el Nº de PAS permanente y el número total de PAS	Conocer la cantidad de personal de administración y servicios en situación estable que presta sus servicios en el Centro.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico o a requerimiento específico	Dividiendo el número de PAS estabilizado entre el número total PAS del Centro y multiplicando por 100	Se obtiene un valor por Centro y curso académico. Se entiende por PAS permanente a los funcionarios y los que tienen contrato laboral indefinido.

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN06-PA05 FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS, REGISTRADO EN F04-PA05

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Relación entre el nº de PAS que ha recibido formación y el número total de PAS adscrito al Centro	Conocer la cantidad de PAS perteneciente al Centro que recibe formación.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al final de cada curso académico o a requerimiento específico	Dividiendo el nº de PAS del Centro que ha recibido formación entre el total de PAS y multiplicando por 100	Se obtiene un valor por Centro y curso académico

 <p data-bbox="247 212 475 268">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="598 145 997 212">GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS</p>	<p data-bbox="1109 112 1348 257">Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 13 de 19</p>
--	--	--

**F01-PA05. Impreso de petición de plazas de contratados
(Asociados, Ayudantes, Contratado Doctor, Ayudante Doctor)**

Departamento:

Fecha Consejo Departamento:

Categoría:

Dedicación:

Area de Conocimiento:

Actividad (asignatura a impartir) :

Perfil Lingüístico:

Centro:

Financiación:

Sacar a concurso: de inmediato cuando se indique

Observaciones

--

Alicante.....

Vº Bº Director del Departamento

 <p data-bbox="247 212 475 268">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="593 145 1002 219">GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS</p>	<p data-bbox="1109 112 1348 257">Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 14 de 19</p>
--	---	--

F02-PA05. Impreso de petición de plazas de funcionarios

Departamento:

Fecha Consejo Departamento:

Categoría:

Dedicación:

Area de Conocimiento:

Perfil:

Centro:

Financiación: con coste por amortización de la plaza

Sacar a concurso: de inmediato cuando se indique

Observaciones

Fecha

Vº Bº Director del Departamento

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS</p>	<p>Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 15 de 19</p>
--	--	--

F03-PA05. Impreso de solicitud urgente de plazas de asociados de incidencias

Departamento:

Fecha Consejo Departamento:

Categoría:

Dedicación:

Area de Conocimiento:

Actividad (asignatura a impartir) :

Perfil Lingüístico:

Centro:

Financiación:

JUSTIFICACIÓN

PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN POR BOLSA DE TRABAJO A FAVOR DE:

Alicante,

Vº Bº
Director Departamento

Vº Bº
Vicerrector Ordenación Académica
Y Profesorado

Esta propuesta tendrá efectos económicos y administrativos del día de la fecha de la firma y así se hará constar en los acuerdos de la COAP y Consejo de Gobierno en la que necesariamente deberá ser ratificada.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS	Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 18 de 19
--	---	--

F05-PA05 Información relativa al personal académico por titulación

CENTRO: _____
TITULACIÓN: _____ (Poner tantas tablas como titulaciones tenga el centro)

CURSO ACADÉMICO _____				
	Número [b]	[b]/[a] *100	Créditos impartidos [c]	% de créditos [c]/[d]
Nº de profesores a TC				
Nº de profesores doctores				
Nº de profesores doctores a TC				
Nº de profesores no doctores a TC				
Nº de profesores invitados				

TC: tiempo completo

CURSO ACADÉMICO _____				
	Número [b]	[b]/[a] *100	Créditos impartidos [c]	% de créditos [c]/[d]
Nº Catedráticos Universidad (CU)				
Nº Titulares Universidad (TU)				
Nº Catedráticos Escuela Universitaria (CEU)				
Nº Titulares Escuela Universitaria (TEU)				
Nº Ayudantes				
Nº Profesores Ayudantes Doctores				
Nº Profesores Colaboradores				
Nº Profesores Contratados Doctores				
Nº Profesores Asociados				
Nº Visitantes				
Nº Profesores Eméritos				
Nº Profesores Interinos				
Nº Contratados investigadores				
TOTAL PERSONAL ACADÉMICO	(a)		(d)	

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y PAS</p>	<p>Código: PA05 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 19 de 19</p>
--	--	--

F06-PA05 Información relativa al personal de administración y servicios adscrito al Centro

Centro: _____

Curso: _____

Nº total de personal de administración y servicios (PAS)	
Número de PAS funcionario interino	
Número de PAS laboral no indefinido	
Número de PAS laboral (¿hay tipos?, vg. Auxiliares de servicio)	
Número de PAS funcionario (por tipos A, B, C,....)	
Proporción PAS/personal académico (ver F01-PA05)	

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. FORMATOS
7. REGISTROS
8. RENDICIÓN DE CUENTAS
9. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujos.

Anexo 2. Participación de los grupos de interés

Anexo 3. Ejemplo de guión a emplear en la reunión del último trimestre de revisión del SGIC.

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p data-bbox="247 203 475 257">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="549 136 1046 208">REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</p>	<p data-bbox="1109 103 1347 248">Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 10</p>
---	--	---

1. OBJETO

Documentar las actividades planificadas por el Centro para revisar periódicamente el sistema de garantía interna de la calidad, analizar los datos que genera y mejorarlo de forma continua.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades relacionadas con la revisión, análisis y mejora continua del sistema de garantía interna de la calidad del Centro.

3. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección: Revisar los informes remitidos por la CGC, difundir y aplicar las acciones de mejora y remitir a la Junta de Centro el informe de resultados para su aprobación.

Coordinador de Calidad del Centro (CC): Recopilar información y remitirla a la CGC de las quejas, reclamaciones y sugerencias, archivarlas y elaborar un informe anual para la Junta de Centro y el VPEC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): Analizar la información, elaborar los informes de seguimiento y resultados del SGIC, remitirlos al equipo directivo.

Junta de Centro: Aprobar el informe de resultados.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MSGIC. Manual del sistema de garantía de calidad.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Obtención de la información

El Centro recopila y analiza la información relativa a los resultados de todos sus procesos a través de los informes y otros registros contemplados en cada uno de ellos, relativos a:

- Rendimiento de la enseñanza
- Inserción laboral de egresados
- Satisfacción de alumnos
- Satisfacción PDI y PAS
- Desarrollo de la enseñanza (quejas, sugerencias y reclamaciones, prácticas externas, movilidad de estudiantes, apoyo y orientación a estudiantes)

- Satisfacción de usuarios de servicios
- Política y objetivos
- Otros indicadores de procesos

Además, el centro tiene en cuenta la información que se obtenga a través de cualquier tipo de participación de los grupos de interés, tal como refleja la tabla 2 del anexo.

El Coordinador de Calidad del Centro recopila y revisa la validez de toda esta información, comunicando a la dirección del Centro cualquier anomalía (falta de información, datos erróneos, etc.) para su corrección.

5.2. Análisis de la información

La CGC recibe la información del Coordinador de Calidad y la analiza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos, estados de los procesos clave y otros resultados del SGIC, reflejando el resultado de este análisis en un informe.

Si se detectan desviaciones (por ejemplo, con relación al cumplimiento de objetivos, anomalías en los procesos, etc.), la CGC define acciones de mejora que refleja en este informe.

La CGC puede con esta información proponer nuevos objetivos para el curso académico siguiente.

5.3. Informe del SGIC

La CGC realiza un seguimiento del SGIC, al menos, dos veces por curso académico y una reunión final (último trimestre del año) para analizar los resultados globales del curso académico del SGIC. En las dos primeras reuniones de seguimiento se elabora el informe de seguimiento que contiene información de:

- Cumplimiento de los objetivos del Centro.
- Estado acciones de mejora a desarrollar en el curso académico.
- Estado de las quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Satisfacción de los grupos de interés.

Con esta información, en la reunión del último trimestre se analizan los resultados del SGIC (ver anexo 3), reflejándolo en el informe de resultados del SGIC. Este informe contiene información de:

- Actualización de la política de calidad y cumplimiento de objetivos.
- Estado de las acciones de mejora.
- Estado de los procesos clave y sus resultados (rendimiento de la enseñanza, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, etc.).
- Estado de las revisiones del SGIC de cursos académicos previos.

- Cambios que pueden afectar al SGIC (por ejemplo, cambios de documentación)
- Satisfacción de los grupos de interés
- Quejas, reclamaciones y sugerencias
- Propuesta de objetivos para el próximo curso académico.
- Propuesta de acciones de mejora para el próximo curso académico.

La CGC remite el informe de resultados del SGIC a la dirección del Centro para su aprobación en Junta de Centro. La dirección del Centro se responsabiliza de la difusión y aplicación (ver apartado 8). Finalmente, la dirección del centro envía al vicerrectorado con competencias en temas de gestión de la calidad el informe de resultados para su análisis y posterior toma de decisiones en políticas globales de la institución.

Los informes de seguimiento son documentos de trabajo de la CGC, necesarios para elaborar el informe de resultados, que si considera puede también remitir a la dirección del Centro.

A partir de aquí, se ejecutan las acciones previstas para el próximo curso académico comenzando de nuevo el proceso.

6. FORMATOS

No se especifican formatos en este procedimiento.

7. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de seguimiento	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de resultados	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad	6 años

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

De los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento, la Comisión de Garantía de Calidad, tras sus reuniones trimestrales, informará puntualmente a la Dirección del Centro/Junta de Centro, con consideración especial cuando se trata de proponer los objetivos anuales y la actualización-revisión del Plan de Mejoras. La junta de centro informa de los resultados al VPEQ.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

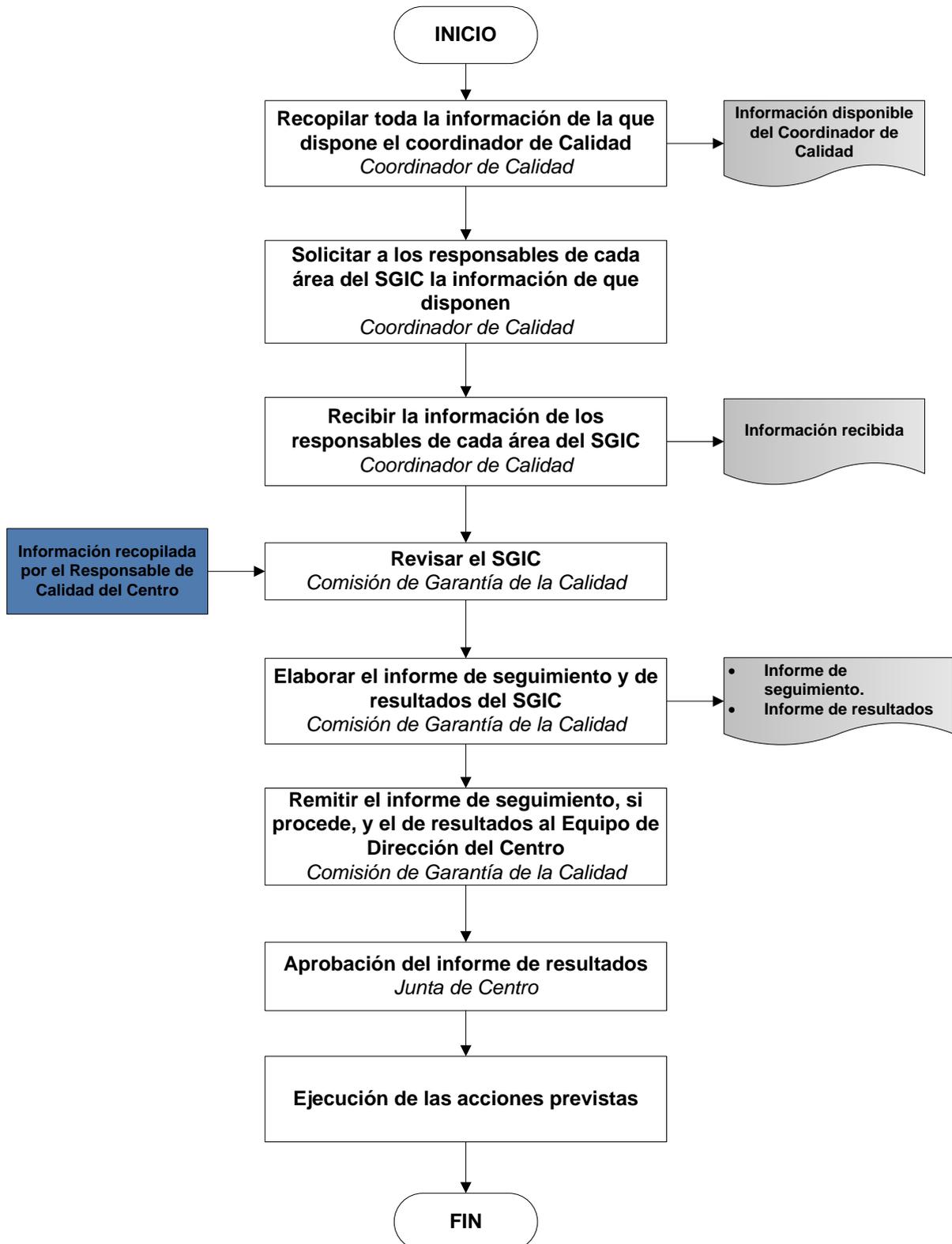
**REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
CONTINUA DEL SGIC**

Código: PM01
Revisión: 00
Fecha: 30/04/08
Página 5 de 10

De todo lo anterior, el Equipo de Dirección del Centro decidirá la información a suministrar a todos sus grupos de interés, y el medio utilizado, atendiendo al procedimiento PC13 *Información Pública*.

9. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo



Anexo 2. Participación de los grupos de interés

Procedimiento	Participación de los grupos de interés
PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad PE03 Diseño de la oferta formativa PC05 Revisión y mejora de titulaciones PC06 Definición de perfiles de ingreso de estudiantes PC07 Apoyo y orientación a estudiantes PC09 Movilidad del estudiante PC12 Análisis de resultados académicos PC13 Información pública PA01 Control y gestión de la documentación y de los registros PA02 Suspensión del título PA03 Satisfacción de los grupos de interés PA04 Tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias PA06 Gestión de los recursos materiales PA07 Gestión de los servicios PA08 Admisión, matriculación y gestión de expedientes PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SGIC	<ul style="list-style-type: none"> • PDI y PAS • Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias y/o encuestas. • Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, junta de centro y consejo de gobierno. • Egresados • Empleadores: Aportando información a través de encuestas.
PE02 Política de personal académico y PAS de la UA PA05 Gestión del personal académico y PAS	<ul style="list-style-type: none"> • PDI y PAS • Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, consejos de departamento y la junta de centro, y personalmente a través de sus sugerencias. Además participan a través de sus representantes en los diferentes órganos de representación (entre otros, mesa negociadora -PDI y PAS-, comisión COAP -PDI, PAS y estudiantes-). • Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, junta de centro y consejo de gobierno. • Egresados • Empleadores: Aportando información a través de encuestas
PC01 Oferta formativa de Grado	<ul style="list-style-type: none"> • PDI y PAS • Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, consejos de departamento, comisiones de grado, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias. • Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, comisiones de grado, junta de centro, COAP y consejo de gobierno. • Egresados • Empleadores: Aportando información a través de encuestas

Procedimiento	Participación de los grupos de interés
PC02 Oferta formativa de Máster PC03 Oferta formativa de Títulos propios PC04 Oferta formativa de Doctorado	<ul style="list-style-type: none"> • PDI y PAS • Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, consejos de departamento, consejos de institutos universitarios, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias. • Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, comisiones de grado, junta de centro, CEP y consejo de gobierno. • Egresados • Empleadores: Aportando información a través de encuestas
PC08 Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • PDI y PAS • Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, consejos de departamento, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias. • Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, junta de centro y consejo de gobierno. • Egresados • Empleadores: Aportando información a través de encuestas
PC10 Gestión de las prácticas externas PC11 Orientación profesional	<ul style="list-style-type: none"> • PDI y PAS • Estudiantes: A través de sus representantes en la comisión de garantía de la calidad, la junta de centro, el consejo de gobierno, y personalmente a través de sus sugerencias y/o encuestas. • Equipo de dirección: A través de su participación en la comisión de garantía de la calidad, junta de centro y consejo de gobierno. • Egresados • Empleadores: Aportando información a través de encuestas y otros medios (reuniones, informes, etc.).

 <p data-bbox="247 199 475 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="547 132 1046 203">REVISIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SGIC</p>	<p data-bbox="1107 98 1345 241">Código: PM01 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 9 de 10</p>
---	--	--

Anexo 3. Ejemplo de guión a emplear en la reunión del último trimestre de revisión del SGIC

Política de la calidad	<p>¿Se considera adecuada para el Centro?</p> <p>¿Se considera en vigor?</p>
Objetivos de la calidad.	<p>¿Se consideran adecuados para el Centro?</p> <p>¿Se consideran en vigor?</p> <p>¿Se realiza un seguimiento de los objetivos anuales?</p> <p>¿Se han alcanzado los objetivos anuales?</p>
Procedimientos.	<p>¿Se ejecutan las actividades de acuerdo a lo planificado?</p> <p>¿Se obtienen los registros planificados?</p> <p>¿Se alcanzan los objetivos de cada procedimiento? (referidos a rendimiento de la enseñanza, inserción laboral, prácticas externas, movilidad, orientación a los estudiantes, etc.)</p>
Estado de las incidencias relacionadas con la eficacia de los procesos y la prestación de servicios.	<p>Nº de incidencias detectadas.</p> <p>¿A qué área de actividad del programa formativo están asociadas?</p> <p>¿Se repite con frecuencia alguna de ellas?</p> <p>Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con los estudiantes?</p> <p>Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
Estado de las acciones de mejora.	<p>Nº de acciones de mejora puestas en marcha.</p> <p>¿Cuál es el origen de la puesta en marcha de las acciones de mejora?</p> <p>¿A qué área de actividad del programa formativo están asociadas?</p> <p>¿Se repite con frecuencia alguna de ellas?</p> <p>Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con los estudiantes?</p> <p>Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>
Estado de las reclamaciones.	<p>Nº de reclamaciones recibidas.</p> <p>¿A qué área de actividad del programa formativo están asociadas?</p> <p>¿Se repite con frecuencia alguna de ellas?</p> <p>Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con los estudiantes?</p> <p>Las que más se repiten ¿están vinculadas a actividades relacionadas con el desarrollo del programa formativo?</p>



Información de seguimiento de las acciones de mejora derivadas de anteriores revisiones del SGIC.	¿Se han ejecutado las acciones de mejora? ¿Han alcanzado sus objetivos las acciones de mejora?
Cambios realizados en la documentación.	¿Se han producido cambios en el Centro que puedan afectar a la documentación? ¿Se han producido cambios en la documentación?
Cambios internos o del entorno que podrían afectar al sistema de la calidad.	¿Se han identificado oportunidades de mejora? ¿Se han identificado amenazas para el SGIC?
Información de seguimiento de la satisfacción de los grupos de interés.	¿Se realiza el seguimiento de la satisfacción de los grupos de interés? ¿Qué resultados arrojan las encuestas de satisfacción de los grupos de interés? ¿Se han producido comentarios específicos de interés? Indicarlos.