

## 9.- SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

ANECA y la Universidad de Huelva han firmado con fecha 25 de octubre de 2007 un convenio de colaboración para la participación de la Universidad en el Programa AUDIT, acordando la participación de esta Universidad a través de la Escuela Universitaria de Trabajo Social, la Facultad de Ciencias del Trabajo y la Facultad de Derecho: tras su evaluación por ANECA, el Sistema de Garantía Interna de Calidad presentado por los tres Centros ya ha recibido una calificación POSITIVA. Con fecha de 2 de septiembre de 2009 se ha firmado una Adenda a este convenio de colaboración en la que se acuerda incorporar a otros Centros, Escuelas o Facultades de la Universidad de Huelva en el desarrollo del Programa AUDIT en la actual convocatoria, quedando a priori aceptada por la Agencia la inclusión de nuevos Centros una vez cumplimentados y enviados la Carta de adhesión y la Solicitud de participación en el programa. De este modo, el resto de los Centros de la Universidad de Huelva ya han enviado a ANECA la documentación solicitada. Concretamente, Facultad de Ciencias Empresariales, tras acordar en Junta de Centro, celebrada el 27 de octubre de 2009, la adhesión al programa AUDIT, ha enviado la solicitud de participación y la carta de adhesión con fecha de 28 de octubre, estando a la espera del correspondiente informe de evaluación.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales, elaborado según las directrices del programa AUDIT, se articula como sigue:

- Manual del Sistema de Garantía de Calidad (SGC): es el documento básico del Sistema, en el se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan. Consta de tres capítulos iniciales, que sirven de introducción y definición del SGC, y otros siete que contemplan aspectos básicos que afectan a la oferta formativa. Los capítulos son los siguientes:
  1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales
  2. Presentación del Centro
  3. Estructura de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales
  4. Política y objetivos de calidad
  5. Garantía de calidad de los programas formativos
  6. Orientación al aprendizaje
  7. Personal académico y Personal de Administración y Servicios
  8. Recursos materiales y servicios
  9. Resultados de la formación
  10. Información pública
- Manual de procedimientos: recoge aquellos procesos identificados de acuerdo a las directrices generales del programa AUDIT (Anexo 9.I)

### 9.1.- RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS

#### 9.1.1. Responsables del Sistema de Garantía de Calidad del Plan de Estudios

La estructura de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la que se imparte el Título de Grado en Turismo, queda articulada como sigue:

#### EQUIPO DECANAL DEL CENTRO

El Equipo Decanal del Centro, y en particular su Decano/a como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro (en adelante SGIC) se indican, establece la pro-

puesta de política y objetivos del Centro, propondrá a la Junta de Centro la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), promoverá la creación de grupos de mejora para atender los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC. Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el/la Decano/a del Centro propone el desarrollo e implantación de un SGIC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por la Unidad para la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia. Como consecuencia de ello, tanto todas las personas del Centro como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico.

Para ello el/la Decano/a propone la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete además, junto con el Equipo Decanal, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, el/la Decano/a mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

#### **COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO**

En cada Centro de la Universidad de Huelva se constituirá una Comisión de Garantía de Calidad por cada titulación oficial impartida en el mismo, que además de las funciones contempladas en las Directrices para la elaboración de las propuestas de titulaciones de Grado (aprobadas en Consejo de Gobierno de 21 de octubre de 2008) tiene las siguientes obligaciones:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en la titulación de la que es responsable.
- Informar a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro sobre el desempeño del SGIC en la titulación correspondiente y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve el cumplimiento de los requisitos de los grupos de interés a todos los niveles relacionados con la titulación.
- Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes, asegurando la máxima participación.

La Comisión de Garantía de Calidad del Título de Grado en Turismo queda compuesta al menos por los siguientes miembros:

- Tres profesores/as con dedicación a tiempo completo
- 1 representante del PAS
- 1 Estudiante
- Además, cuando la Comisión lo requiera, un técnico de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva estará presente en las reuniones que lleven a cabo. Por otra parte, cuando la temática del asunto a tratar así lo requiera, se solicitará la presencia de representantes de Colegios profesionales, empleadores, etc.

#### **Reglamento de funcionamiento interno**

**Renovación.** El mandato de cada miembro titular/suplente será de seis años, salvo que

pierda la condición por la cual fue elegido. En el proceso de renovación se procurará que los cambios garanticen la continuidad de las tareas.

**Reuniones.** Las reuniones ordinarias de la Comisión de Garantía de Calidad del Título de Grado en Turismo serán convocadas por el/la Presidente/a con al menos 48 horas de antelación mediante comunicación personalizada a todos sus componentes, en la que se especificará el orden del día (temas a tratar) y se remitirá la pertinente documentación. Las reuniones extraordinarias de la Comisión de Garantía de Calidad del Título de Grado en Turismo serán convocadas por el/la Presidente/a para tratar un único tema con una antelación mínima de 24 horas. La frecuencia de reuniones ordinarias será de, al menos, una por trimestre. La iniciativa de convocatoria podrá ser por parte del/la Presidente/a de la CGCT, por 1/3 de los miembros de la misma o por solicitud de las autoridades académicas y/o Comisión del Plan de Estudios. El/la Secretario/a levantará un acta por cada reunión, la cual llevará anexados los documentos manejados en la misma.

**Decisiones.** Las decisiones colegiadas de la Comisión de Garantía de Calidad del Título de Grado en Turismo serán tomadas por mayoría de los asistentes a la reunión. El/la Presidente/a tendrá un voto de calidad en el caso de igualdad de número de votos a favor o en contra de una decisión propuesta. Las decisiones de la Comisión de Garantía de Calidad del Título de Grado en Turismo tendrán carácter no ejecutivo. Serán remitidas a la Comisión (de seguimiento) del Plan de Estudios y a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para que se tomen las medidas pertinentes para la mejora continua del Título.

#### **COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO**

La Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Huelva (CGCC) es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Verificar la planificación del SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Ser informada por el/la Decano/a respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales y difundir esta información por el resto del Centro.
- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales del Centro y realizar el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Controlar la ejecución de las acciones derivadas de la revisión del sistema, 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.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Ser informada por las Comisiones de Garantía de Calidad del Título de los resultados de las encuestas de satisfacción y proponer criterios para la consideración de las propues-

tas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

De la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales formarán parte:

- El/la Decano/a del Centro, que actuará como Presidente
- Vicedecano/a con competencias en Calidad
- 1 representante por cada Comisión de Garantía de Calidad de Título de la Facultad de Ciencias Empresariales
- Un representante del alumnado por cada titulación oficial impartida en el Centro
- Un representante del PAS, preferentemente el administrador/a del Centro
- Como Secretario/a de la Comisión actuará el/la Secretario/a del Centro
- Además, cuando la Comisión lo requiera, un técnico de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva estará presente en las reuniones que lleven a cabo; y cuando la temática del asunto a tratar así lo requiera, se solicitará la presencia de representantes de Colegios profesionales, empleadores, etc.

#### **Reglamento de funcionamiento interno**

**Renovación.** El mandato de cada miembro titular/suplente será de seis años, salvo que pierda la condición por la cual fue elegido. En el proceso de renovación se procurará que los cambios garanticen la continuidad de las tareas.

**Reuniones.** Las reuniones ordinarias de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro serán convocadas por el/la Presidente/a con al menos 48 horas de antelación mediante comunicación personalizada a todos sus componentes, en la que se especificará el orden del día (temas a tratar) y se remitirá la pertinente documentación. Las reuniones extraordinarias de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro serán convocadas por el/la Presidente/a para tratar un único tema con una antelación mínima de 24 horas. La frecuencia de reuniones ordinarias será de, al menos, una por trimestre. La iniciativa de convocatoria podrá ser por parte del/la Presidente/a de la CGCC, por 1/3 de los miembros de la misma o por solicitud de las autoridades académicas y/o Comisión del Plan de Estudios. El/la Secretario/a levantará un acta por cada reunión, la cual llevará anexados los documentos manejados en la misma.

**Decisiones.** Las decisiones colegiadas de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro serán tomadas por mayoría de los asistentes a la reunión. El/la Presidente/a tendrá un voto de calidad en el caso de igualdad de número de votos a favor o en contra de una decisión propuesta. Las decisiones de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro tendrán carácter no ejecutivo. Serán remitidas a la Comisión (de seguimiento) del Plan de Estudios y a los responsables del Centro para que se tomen las medidas pertinentes para la mejora continua del Título.

#### **GRUPOS DE MEJORA**

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo Decanal, propondrá la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que el propio SGIC o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

Se considera una obligación del Equipo Decanal, y por extensión del Equipo Rectoral de la Universidad de Huelva, el motivar a la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

#### **PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO DE GRADO EN TURISMO**

A lo largo de las siguientes páginas se presentan los distintos procedimientos diseñados (un total de once) para dar respuesta a los requisitos del Sistema de Garantía de Calidad exigido en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.

Estos procesos se presentan siguiendo los apartados marcados en el punto 9 de la Memoria para la solicitud de verificación de Títulos Oficiales. Además, se incorporan dos procesos que si bien no se encuadran entre los puntos exigidos, afectan a la totalidad del Sistema (Proceso de Medición y Análisis de Resultados y Proceso de Información Pública). Se incorpora igualmente el Anexo 9.II con el listado de indicadores utilizados (en los once procedimientos que presentamos a continuación).

Todos los procedimientos presentan la misma estructura:

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Responsabilidades
6. Seguimiento, evaluación y mejora
7. Rendición de cuentas
8. Archivo

## **9.2.- PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO**

**9.2.1. El Título de Grado en Turismo desarrollará el siguiente procedimiento para garantizar la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza**

### **A) PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS**

#### **1. Objeto**

El objeto del presente proceso es presentar los mecanismos que permiten a la Facultad de Ciencias Empresariales garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

#### **2. Ámbito de aplicación**

Este procedimiento es de aplicación a los programas formativos oficiales que se impartan en la Facultad de Ciencias Empresariales.

#### **3. Referencias/Normativa**

- R.D 1312/2007, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Reglamento por el que se regulan los procedimientos de elaboración y ajuste de Planes de Estudio.
- Planes de estudios (propios y de otras universidades).
- Plan estratégico de la Universidad de Huelva.
- Estatutos de la Universidad de Huelva.
- Programa Verifica de ANECA.

#### **4. Desarrollo**

El proceso para garantizar la calidad de los programas formativos comienza con la recogida y análisis de la información que se obtiene tanto de los informes de análisis de resultados como de los informes de satisfacción de los grupos de interés. Con todos estos datos se procede a la revisión de la oferta formativa y a valorar si ésta es o no adecuada. En el caso

de que no lo fuese, se deriva al proceso de diseño, modificación y extinción del título; si por el contrario dicha oferta formativa continúa siendo pertinente se revisan los objetivos, el perfil de ingreso y el de egreso. Si en dicha revisión se detecta que no son los oportunos se aplicará el proceso de diseño, modificación y extinción del título; en el caso de que no sean los correctos pero exista la opción de subsanar los errores se envía a los procesos de revisión del perfil de ingreso o al de revisión de los objetivos y del perfil de egreso. En el caso que tras la revisión se constate que siguen siendo coherentes, se procede a revisar aquellas directrices que también influyen en los programas formativos, concretamente la directriz 03 (cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes), la directriz 04 (cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su PDI y PAS) y la directriz 06 (cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales).

Tras revisar todos los aspectos mencionados anteriormente existen tres posibilidades o formas de actuar: si se producen desajustes y no existe opción de subsanar los defectos se procede a derivarlo al proceso de diseño, modificación y extinción del título; si existe la posibilidad de subsanarlo se deriva al proceso concreto en el que se hayan detectado las incidencias o errores. Si se considera que todo es correcto, se realiza el informe de evaluación y propuestas de mejora, y se procede a informar y a rendir cuentas a los grupos de interés (el informe de evaluación y la rendición de cuentas se hacen en cualquiera de las tres opciones).

#### **5. Responsabilidades**

— Comisión de Garantía de Calidad del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del título: son las responsables de recoger y analizar la información derivada tanto de los informes de análisis de resultados como de los informes de satisfacción de los grupos de interés así como de revisar:

- Los objetivos, el perfil de ingreso y de egreso
- Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes
- Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico
- Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad del PAS
- Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales

Además de lo anterior, son las encargadas de tomar (junto con otros) las decisiones que se consideren oportunas con respecto a la revisión realizada y de emitir el informe de evaluación y propuestas de mejora, para finalmente informar y rendir cuentas a los implicados.

— Junta de Centro: es su responsabilidad revisar la oferta formativa y tomar las decisiones oportunas (junto con otros) después de la revisión de los procesos pertinentes.

— Equipo Decanal: es responsable, entre otros, de tomar las decisiones oportunas después de la revisión de los procesos pertinentes.

#### **6. Seguimiento, evaluación y mejora**

La finalidad de este proceso es garantizar la calidad de los programas formativos y ello se lleva a cabo mediante la revisión y evaluación de todos los aspectos fundamentales del Sistema de Garantía de Calidad. Para ello, se analizan los informes de análisis de resultados y de satisfacción de los grupos de interés que se han ido generando en cada uno de los procesos del sistema tras la evaluación de los mismos, y se incide en aquellos que puedan resultar inadecuados para subsanar, en el caso que sea posible, los errores. Una vez revisados todos los procesos asignados a aquellas directrices que influyen en los programas formativos, se procede a tomar las decisiones oportunas y a realizar el informe de evaluación

y propuestas de mejora con el fin de mejorar el desarrollo del plan de estudios. Este proceso se lleva a cabo anualmente y los responsables de realizar las revisiones son la Comisión de Garantía de Calidad de Centro y la Comisión de Garantía de Calidad del Título.

### 7. Rendición de cuentas

Tras la toma de decisiones, éstas se derivan al proceso de información pública con el fin de darlas a conocer, tras lo cual la Comisión de Garantía de Calidad de Centro y la Comisión de Garantía de Calidad del Título remiten el informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información, y a continuación se publica en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés.

### 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Informe de evaluación y propuestas de mejora	Comisión de Garantía de Calidad del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Título
Documento y acta sobre la información y rendición de cuentas a los implicados	

### 9.2.2. Procedimiento para garantizar la evaluación y mejora de la calidad del profesorado

En cuanto al profesorado, la Universidad de Huelva realiza anualmente una encuesta a los/las alumnos/as sobre la satisfacción del mismo con la actividad académica de los/las profesores/as que le imparten docencia. Respecto a la evaluación y mejora del profesorado, la Universidad de Huelva ha colaborado con el resto de Universidades andaluzas en la puesta en marcha de un procedimiento de evaluación hacia la mejora de la actividad académica del profesorado en base a la propuesta DOCENTIA, realizada por la ANECA y otras agencias autonómicas. Actualmente se dispone de un programa parecido de evaluación que seguirá funcionando hasta la puesta en marcha de DOCENTIA, así como de otros procesos que inciden en la evaluación y mejora del profesorado.

**El Título de Grado en Turismo desarrollará el siguiente procedimiento para garantizar la evaluación y mejora de la calidad del profesorado**

#### A) PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DOCENTE DEL PDI

##### 1. Objeto

El objeto de este procedimiento es obtener información para la mejora y el perfeccionamiento de las actuaciones realizadas por el profesorado, proporcionando resultados sobre la labor docente y permitiendo la obtención de indicadores sobre la calidad de sus actuaciones que sirvan de guía para la toma de decisiones.

##### 2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento será de aplicación a todo el profesorado de la Universidad de Huelva.

##### 3. Referencias/Normativa

- RD 1312/2007, por el que se establece la Acreditación Nacional para el Acceso a los Cuerpos Docentes Universitarios.
- Protocolo para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Huelva.
- Plan estratégico de la Universidad de Huelva.
- Estatutos de la Universidad de Huelva.
- Protocolo de actuación del profesor en el proceso de encuestas de opinión del alumnado sobre la actividad docente del profesorado de la Universidad de Huelva.
- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

#### 4. Desarrollo

El proceso para evaluar la calidad docente del profesorado comienza con su revisión para comprobar si continúa siendo el oportuno; en el caso de que no fuese así, se introducirán las actualizaciones y cambios que se consideren pertinentes. Una vez aprobadas las modificaciones, se publica la planificación de la encuestas por parte de la Unidad para la Calidad y posteriormente se le pasa la encuesta al profesorado. Una vez terminado el periodo de encuestas se pasa al procesamiento y análisis de los datos, tras lo cual se emitirán los correspondientes informes. Dichos informes se publican de dos maneras: por un lado los informes individuales, a los que sólo tiene acceso el profesor, y por otro los informes globales (que a su vez se dividen en globales por Áreas, Departamentos, Titulaciones, Centros y Universidad para así poder conocer la nota media del profesorado por grupos diferenciados) a los que tiene acceso la sociedad en general.

Tras la publicación de los informes el proceso continúa por dos vías:

- El profesor no se está acreditando: en este caso se procede a evaluar y realizar propuestas de mejora en base a los indicadores y encuestas de satisfacción que el proceso lleva consigo, tras lo que se informa y rinde cuentas a los implicados.
- El profesor se está acreditando: si esto fuese así, el profesor/a cumplimenta la instancia y la solicitud, tras lo cual envía su currículum (certificados, informes de las encuestas de satisfacción del alumnado...), autoinforme del profesor e informes de los responsables, para que todo ello pueda ser analizado por la Comisión de Evaluación (este proceso estará en vigor hasta la puesta en marcha definitiva del “Programa Docencia-Andalucía, en el que en la actualidad trabajan conjuntamente las universidades andaluzas). A continuación el proceso pasa a ser evaluado mediante los datos de las encuestas e indicadores para poder realizar las propuestas de mejora pertinentes y finalmente informar y rendir cuentas a los implicados.

#### 5. Responsabilidades

- Consejo de Calidad: realiza las propuestas de actualizaciones y cambios en el caso de que previamente se halla detectado la necesidad de ello en la revisión del proceso de evaluación.
- Consejo de Gobierno: aprueba el documento de actualización.
- Unidad para la Calidad: revisa junto con la Comisión de Garantía de Calidad del Centro la idoneidad del proceso de evaluación y a su vez es la encargada de todo el proceso de satisfacción del alumnado con la actividad docente, lo que conlleva publicar la planificación de las encuestas, realizar la consulta al profesorado sobre su decisión o no de evaluarse, pasar las encuestas y procesar y analizar los resultados de las mismas para posteriormente publicar los informes resultantes de todo ello.
- Profesorado: cumplimenta la instancia y solicitud para poder ser acreditado y envía su currículum, autoinforme del/la profesor/a e informes de los responsables.
- Comisión de Evaluación: analiza las solicitudes presentadas por el profesorado que desea acreditarse.
- Comisión de Garantía de Calidad del Centro: revisa junto con la Unidad para la Calidad la idoneidad del proceso de evaluación así como también realiza la evaluación y propuestas de mejora oportunas y rinde cuentas e informa a los implicados.

#### 6. Seguimiento, evaluación y mejora

Para el seguimiento, evaluación y mejora del proceso de evaluación de la calidad docente

del profesorado se tienen en cuenta dos tipos de información: por un lado los indicadores y por otro los informes resultantes de dicha evaluación. La información derivada de todo ello constituirá el soporte necesario para poder realizar el informe de evaluación y propuestas de mejora.

— Indicadores (desarrollados en el Proceso de análisis y medición de resultados):

Los indicadores que se han establecido para evaluar la calidad docente del profesorado, son los siguientes:

- IN01-P04.6: Número de profesores/as con informe sobre el total de profesorado de la Universidad de Huelva (con respecto a la encuesta de opinión de los estudiantes sobre la labor docente del profesorado): recoge el porcentaje de profesorado que ha sido encuestado sobre el número total de profesores/as recogido en el POD del año en cuestión.
- IN02-P04.6: Número de solicitudes presentadas para evaluar la acreditación: con ello se pretende contabilizar el número de profesores/as de la Universidad de Huelva que están inmersos en el proceso de acreditación.
- IN03-P04.6: Porcentaje de solicitudes de acreditación evaluadas o bien de forma excelente, favorable o desfavorable: este indicador ayuda a conocer la calidad de nuestro profesorado.

— La Facultad de Ciencias Empresariales dispone de una serie de informes que les facilita la información necesaria para poder valorar tanto la satisfacción del alumnado como la valoración de su profesorado en el proceso de acreditación. Estos informes son los siguientes:

- Informes globales del profesorado acerca de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actividad docente: su objetivo es conocer la opinión que el alumnado tiene de aquellos profesores/as que les imparten la docencia. El cuestionario consta de 23 ítems, los cuales se distribuyen en tres aspectos básicos e imprescindibles como son la planificación docente, el desarrollo de la docencia y los resultados, en cuanto a eficacia y satisfacción de los estudiantes. En dichos informes también se incluyen los resultados de la autoevaluación del profesorado, cuyo cuestionario consta del mismo número de ítems y de apartados que el cuestionario anterior. De todo este proceso es responsable la Unidad para la Calidad que pasará las encuestas en dos momentos distintos: en el primer cuatrimestre sólo para aquellas asignaturas cuatrimestrales que se impartan en ese periodo y en el segundo cuatrimestre, para las asignaturas anuales y las cuatrimestrales que se den en ese momento. Hay que destacar que en cada encuesta que se realiza, además de los cuestionarios mencionados anteriormente, el profesor rellena otro que tiene como finalidad que el propio proceso en sí sea evaluado, es decir, está valorando el desarrollo del proceso.
- Informes con las tablas de baremación para la evaluación de la acreditación: tiene como objeto conocer la puntuación del profesorado en base a su currículum (en el que se incluyen las encuestas antes citadas, los certificados...) el autoinforme del profesor y los de los responsables académicos. Dicha evaluación la lleva a cabo la Comisión de Evaluación (por periodos anuales y sobre un determinado quinquenio).

Todos los datos anteriores llegan a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro quien es la encargada de evaluar los datos correspondientes a la Facultad/Escuela... y elaborar el correspondiente informe de evaluación y propuestas de mejora. Dentro de dicha comisión se encuentran representantes de las Comisiones de Garantía de Calidad del Título por lo que ellos deberán trasladar la información pertinente para cada título.

## 7. Rendición de cuentas

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información, y a continuación se publicará en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés.

Es importante destacar que las propuestas de mejora serán una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

## 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Documento de actualización del proceso de evaluación	Consejo de Calidad
Acta idoneidad proceso evaluación	Consejo de Gobierno
Sugerencias al documento de actualización del proceso de evaluación (en su caso)	Consejo de Gobierno
Acta aprobación documento de actualización del proceso evaluación	Consejo de Gobierno
Informes tanto individuales como globales del profesorado acerca de las encuestas de opinión de los estudiantes sobre la labor docente del profesorado	Unidad para la Calidad
Informes con las tablas de baremación para la evaluación de la acreditación	Comisión de Evaluación
Informe de evaluación y propuestas de mejora	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documento y acta sobre la información y rendición de cuentas a los implicados	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

## 9.3.- PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

9.3.1. El Título de Grado en Turismo desarrollará el siguiente procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas

### A) PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS INTEGRADAS EN EL TÍTULO

#### 1. Objeto

Con este proceso se pretende establecer la sistemática a aplicar en la gestión, desarrollo, control y revisión de las prácticas externas integradas en los Planes de Estudios de las diferentes titulaciones oficiales impartidas en la Facultad de Ciencias Empresariales.

#### 2. Ámbito de aplicación

Este proceso es de aplicación al Título de Grado en Turismo impartido en la Facultad de Ciencias Empresariales.

#### 3. Referencias/Normativa

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA)
- Plan Estratégico de la Universidad de Huelva
- Plan de Estudios de los diferentes Títulos
- Convenios de prácticas firmados
- Programa de prácticas integradas de cada Centro
- Memoria anual de las prácticas en empresas de cada titulación

#### 4. Desarrollo

El proceso comienza con la definición/revisión y actualización del programa de prácticas

(que recogerá los objetivos de las prácticas, su tipología, número de créditos y requisitos mínimos de las prácticas de cada titulación) por parte de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y la Comisión de Garantía de Calidad del Título. Para ello deberán tener en cuenta los planes de estudios de cada Titulación, los perfiles de ingreso y egreso, el entorno profesional y las propuestas de mejora derivadas de la anualidad anterior. Si los diferentes aspectos contemplados en el programa de prácticas se consideran adecuados se procede directamente a la organización de las prácticas en empresas. En caso de no ser así, la Comisión de Garantía de Calidad del Título junto con el Vicedecanato responsable de las prácticas en el Centro realizarán una propuesta para actualizar el programa de prácticas, que deberá ser aprobada por la Junta de Centro (si no se aprueba se tendrá que elaborar una nueva propuesta teniendo en consideración las sugerencias de la misma). Una vez aprobada, se organizarán las prácticas en las empresas por parte del Vicedecanato responsable de las prácticas en el Centro y, por ende, de la titulación y se llevará a cabo su desarrollo, realizándose las siguientes actuaciones:

- Búsqueda y selección de empresas
- Formalización de convenios
- Preparación del material para informar a los estudiantes
- Selección y asignación de los estudiantes a las empresas
- Orientación a los estudiantes sobre los diferentes aspectos relacionados con las prácticas
- Desarrollo y seguimiento de las prácticas: los estudiantes realizarán las prácticas correspondientes con el apoyo del/la tutor/a del/la Centro y del tutor/a de la empresa. En el caso de existir incidencias en el desarrollo de las prácticas, se encargará de solucionarlas el Vicedecanato responsable de las prácticas.

Finalizada la realización de las prácticas por parte del alumno/a, el Vicedecanato responsable de las prácticas, con el apoyo de la CGCC, hará una evaluación de su desarrollo de la que derivará el correspondiente Informe de evaluación y propuestas de mejora, que será presentado a la CGCT (que adoptará las medidas que considere oportunas para la mejora del Plan de Estudios). Por último, la CGCC informará y rendirá cuentas a los implicados.

### **5. Responsabilidades**

- Comisión de Garantía de Calidad del Centro: junto con la Comisión de Garantía de Calidad del Título revisará anualmente el programa de prácticas (en relación a los objetivos de las prácticas, la tipología de empresas y los requisitos de acceso a las mismas). Además, apoyará al Vicedecanato responsable de las prácticas en el Centro/Título en la elaboración del Informe de Evaluación y propuestas de mejora y, por último, informará y rendirá cuentas a los implicados en el desarrollo del proceso.
- Comisión de Garantía de Calidad del Título: junto con la Comisión de Garantía de Calidad del Centro revisa anualmente los objetivos, requisitos de acceso y tipología de empresas, y en el caso de no ser adecuados, realiza, en colaboración con el Vicedecanato responsable de las prácticas en el Centro/Título, una nueva propuesta. Además, es responsable de analizar el Informe de Evaluación y propuestas de mejora para proponer aquellas acciones que redunden en la mejora del Plan de Estudios.
- Vicedecanato responsable de las prácticas en el Centro/Título: junto con la Comisión de Garantía de Calidad del Título realiza la propuesta (en su caso) de nuevos objetivos de

las prácticas, requisitos de acceso o tipología de empresas, y una vez aprobada ésta, llevará a cabo todas las actuaciones relativas a la organización de las prácticas en empresas hasta la finalización de las mismas, concluyendo sus actuaciones con la elaboración del Informe de Evaluación y propuestas de mejora (contando para ello con el apoyo de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro).

- Equipo de tutores/as: para el buen desarrollo de las prácticas se establece un sistema de tutorías con la finalidad de lograr una comunicación fluida y permanente entre el Centro, el estudiante y la empresa colaboradora en el programa. A tal fin se asignará a cada estudiante un tutor/a externo/a en la empresa, y un tutor/a académico/a en el Centro. Los/las tutores/as académicos/as orientarán al estudiante en el desarrollo de las prácticas, realizando el seguimiento de todas las actividades realizadas.
- Junta de Centro: aprueba la propuesta con los nuevos objetivos de las prácticas, requisitos de acceso o tipología de empresas.

### **6. Seguimiento, evaluación y mejora**

Para el seguimiento, evaluación y mejora del proceso de gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el título se recogen dos tipos de información: indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción de todos los implicados. Esta información será básica en la elaboración del Informe de evaluación y propuestas de mejora.

— Indicadores (desarrollados en el Proceso de análisis y medición de resultados): Los indicadores que se han establecido para evaluar la gestión de las prácticas externas, son los siguientes:

- IN01-P03.6: Prácticas obligatorias: recoge la relación porcentual entre el número total de créditos prácticos obligatorios y el número total de créditos incluidos en el plan de estudios. Este indicador pone de relieve la importancia que se otorga a la oferta de docencia práctica en el plan de estudios.
- IN02-P03.6: Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas no obligatorias e integradas en el plan de estudios: Es la relación porcentual entre el número de estudiantes que han realizado prácticas externas voluntarias (no integradas en el plan de estudios) y el número de total de estudiantes del programa formativo.
- IN03-P03.6: Número de incidencias ocurridas en el transcurso de las prácticas que organiza el Título (al final del curso académico se hará un conteo de las mismas).

— Resultados de las encuestas de satisfacción de los colectivos implicados (recogidas en el proceso de satisfacción de los grupos de interés): La Facultad de Ciencias Empresariales dispone de una serie de encuestas dirigidas a los principales colectivos implicados en el proceso de gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el título:

- Cuestionario de evaluación del/la tutor/a interno/a: su objetivo es conocer el punto de vista del profesorado en relación con el desarrollo de las prácticas externas. El cuestionario consta de 8 ítems en los que se valorarán aspectos relacionados con los conocimientos adquiridos, con la actitud mantenida, etc.
- Cuestionario de evaluación del/la tutor/a externo/a: el objetivo de esta encuesta es conocer su opinión acerca de la práctica desarrollada por el/la estudiante.
- Cuestionario de evaluación del alumnado: pretende conocer la opinión de los/las estudiantes sobre las prácticas realizadas, por lo que se le plantean cuestiones que van desde las tareas realizadas hasta su opinión acerca del tutor/a asignado por el Centro.
- Además, el cuestionario para evaluar la inserción laboral de los/las graduados/as y

de satisfacción con la formación recibida recoge un ítem relativo a las prácticas externas.

Las encuestas son analizadas por la Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva, desarrollando un informe con los datos estadísticos obtenidos, que será remitido a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para la toma de decisiones.

Los datos de los indicadores y los del informe de satisfacción de los grupos de interés se recogen anualmente. El órgano responsable de las prácticas en el Centro/Título, con el apoyo de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, realizará el Informe de Evaluación y propuestas de Mejora, tomando como punto de partida la información aportada por los indicadores y los resultados de las encuestas. Este informe será presentado a la Comisión de Garantía de Calidad del Título para que tome las medidas oportunas a fin de mejorar el desarrollo del plan de estudios.

### 7. Rendición de cuentas

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información y, a continuación, se publicará en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés.

Es importante destacar que las propuestas de mejora serán una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

### 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Acta de revisión de los objetivos, tipología y Requisitos del programa de prácticas en empresas	Comisión de Garantía de Calidad del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Título
Documento que recoja la propuesta con nuevos objetivos, requisitos o tipología	Comisión Garantía de Calidad del Título/Órgano responsable de las prácticas
Acta de aprobación del documento con nuevos objetivos, requisitos o tipología	Junta de Centro
Sugerencias (en su caso)	Órgano responsable de prácticas
Documento con el procedimiento de organización de las prácticas	
Relación de convenios y ofertas de prácticas	
Relación de acuerdos formalizados	
Documentos generados en la orientación al estudiante	Órgano responsable de prácticas / tutores
Documento con metodología y evaluación (guía docente)	Órgano responsable de prácticas / tutores
Documento que recoge la tipología de Incidencias y soluciones adoptadas	Órgano responsable de prácticas
Informe de evaluación y propuestas de mejora	CGCC/CGCT/Órgano responsable de prácticas
Documento que recoge qué información se va a ofrecer y como se rinde cuentas	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

**9.3.2. El Título de Grado en Turismo desarrollará los siguientes procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad**

**A) Proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes de salida**

**B) Proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos**

A continuación pasamos a desarrollar los procesos relacionados:

**A) Proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes de salida**

#### 1. Objeto

El objeto de este procedimiento es plasmar documentalmente las acciones llevadas a cabo en el marco de los programas de movilidad del estudiante (en este caso el estudiante enviado a otras Universidades).

## 2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de aplicación al diseño, gestión, desarrollo y evaluación de programas que impliquen movilidad de estudiantes en el Título de Grado en Turismo impartido en la Facultad de Ciencias Empresariales.

## 3. Referencias/Normativa

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA)
- Normativa de la Universidad de Huelva sobre movilidad estudiantil en el marco de programas y convenios nacionales e internacionales
- Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Relaciones Internacionales de la Universidad de Huelva
- Plan Estratégico de la Universidad de Huelva
- Plan de Estudios
- Convenios marco de colaboración
- Convenios firmados anteriormente con otras Universidades

## 4. Desarrollo

El proceso comienza con la revisión de los objetivos y resto de aspectos relativos a la movilidad de los estudiantes que se desplacen a otra Universidad dentro de alguno de los programas de intercambio o de convenios internacionales suscritos por la Universidad de Huelva, por parte de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y la Comisión de Relaciones Exteriores del Centro (en adelante CREC). Esta Comisión es la encargada de elaborar la normativa de movilidad estudiantil propia del Centro, que deberá estar sujeta a la normativa general de la Universidad. Si el contenido del programa de movilidad se considera adecuado, se recoge esta circunstancia en el acta correspondiente y se pasará al establecimiento/actualización de acuerdos o convenios con otras Universidades. En el caso de que se considere necesario introducir alguna modificación, la Comisión de Garantía de Calidad del Título, junto con la CREC, realizarán una propuesta con los cambios oportunos, que deberá ser aprobada por la Junta de Centro (si no fuera así deberá realizarse una nueva propuesta atendiendo a las sugerencias que pueda hacer la Junta de Centro). Realizado este trámite, se pasará igualmente al establecimiento/actualización de acuerdos o convenios con otras Universidades e instituciones. A continuación se procederá a la organización del programa de movilidad por parte de Servicio de Relaciones Internacionales (o el Negociado de Acceso en el caso de acciones de movilidad dentro de España) en colaboración con la CREC, debiendo establecer los formularios para los diferentes trámites, los procedimientos de selección de los/las estudiantes, etc.

El Servicio de Relaciones Internacionales/Negociado de Acceso, con la colaboración del Coordinador/a de Centro y los/las Coordinadores/as Académicos/as, prepara el material para informar al alumnado y publican la correspondiente convocatoria, difundándose todo ello a través del procedimiento de información pública.

La selección de estudiantes se hará en virtud de un procedimiento público de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad, teniendo en cuenta especialmente el expediente académico, la adecuación del programa de intercambio y el conocimiento de una lengua operativa en el país de destino. En relación con la asignación de plazas, los/las Coordinadores/as Académicos/as son los encargados de proponer la adjudicación de plazas

a los/las estudiantes previamente seleccionados/as. Seguidamente, se realizarán todos los trámites administrativos necesarios para la incorporación del/la estudiante a la Universidad de destino: el/la alumno/a antes de marcharse debe firmar el Contrato de Estudios, junto con su Coordinador/a Académico/a, en el que se especificarán aspectos como las asignaturas a cursar en la Universidad de destino.

Realizados todos estos trámites, el/la estudiante se incorporará en su Universidad de destino, siendo el/la responsable del seguimiento de los/las estudiantes durante su estancia los/las Coordinadores/as Académicos/as, quienes en el caso de que se produzca cualquier incidencia en el transcurso de la misma, serán los encargados de su estudio y solución. Finalizada la estancia en la Universidad de destino, el/la estudiante se reincorporará en la de origen.

Para concluir el procedimiento, la CREC (con el apoyo de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro) realizará la evaluación del desarrollo del proceso emitiendo el Informe de Evaluación y de propuestas de mejora, que será presentado a la Comisión de Garantía de Calidad del Título para que tome las medidas oportunas a fin de mejorar la calidad del plan del estudios. Por último, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro informa y rinde cuentas a los implicados. En la elaboración del informe de evaluación y las propuestas de mejora constituyen una información inicial básica es el informe de resultados de los indicadores y el de satisfacción de los colectivos implicados.

### **5. Responsabilidades**

- Servicio de Relaciones Internacionales de la UHU: Toma parte en el establecimiento de acuerdos/convenios con otras Universidades, así como en la preparación del material necesario para informar sobre los programas de movilidad y su difusión. Es encargado entre otros de la publicación de la convocatoria y de la atención personalizada a los/las estudiantes, prestándoles tanto la información como la orientación que requieran.
- Negociado de acceso: Toma parte en el establecimiento de acuerdos/convenios con otras Universidades, así como en la preparación del material necesario para informar sobre los programas de movilidad y su difusión. Es encargado entre otros de la publicación de la convocatoria y de la atención personalizada a los/las estudiantes, prestándoles tanto la información como la orientación que requieran.
- Coordinador/a de Centro: Toma parte en la preparación del material necesario para informar sobre los programas de movilidad y su difusión. Es encargado/a entre otros de la publicación de la convocatoria y de la atención personalizada a los/las estudiantes, prestándoles tanto la información como la orientación que requieran. Otro de los aspectos en los que es parte responsable es en la elaboración del contrato de estudios para cursar asignaturas en la Universidad de destino, y en el análisis del seguimiento del proceso de movilidad. A su vez es el/la encargado/a de convalidar las asignaturas cursadas en la Universidad de destino.
- Coordinadores/as Académicos/as: Toma parte en la preparación del material necesario para informar sobre los programas de movilidad y su difusión. Es encargado/a entre otros de la publicación de la convocatoria y de la atención personalizada a los estudiantes, prestándoles tanto la información como la orientación que requieran. Otro de los aspectos en los que es parte responsable es en la elaboración del contrato de estudios para cursar asignaturas en la Universidad de destino, y en el análisis del seguimiento del proceso de movilidad. Además son los/las encargados/as de efectuar el seguimiento personal del/la alumno/a en los programas de movilidad.

- Comisión de Relaciones Exteriores del Centro: revisa, junto con la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, la idoneidad del programa de movilidad. Además, colabora en la organización del programa de movilidad y realiza, con el apoyo de la CGCC, el Informe de evaluación y propuestas de mejora.
- Comisión de Garantía de Calidad del Centro: revisa la idoneidad del programa de movilidad y apoya a la CREC en la elaboración del Informe de evaluación y propuestas de mejora.
- Comisión de Garantía de Calidad del Título: si revisado el programa de movilidad no se considera adecuado, elaborará junto con la CREC una nueva propuesta con los cambios pertinentes. Además, revisará el Informe de evaluación y propuestas de mejora para tomar aquellas medidas que puedan incidir en la mejora del plan de estudios.
- Junta de Centro: aprueba, en su caso, la propuesta de modificación del programa de movilidad, y si lo considera necesario, puede hacer las sugerencias oportunas o una nueva propuesta.

## 6. Seguimiento

Para el seguimiento, evaluación y mejora del proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes de salida se recogen dos tipos de información: indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción de los implicados en el proceso. Esta información será básica en la elaboración del Informe de evaluación y propuestas de mejora.

- Indicadores (desarrollados en el Proceso de análisis y medición de resultados):
  - IN01-P03.8: Porcentaje de estudiantes implicados en acciones de movilidad en relación al número total de alumnos/as matriculados/as. Hace referencia a la relación porcentual entre los/las estudiantes de una titulación enviados a otras Universidades y el número total de estudiantes matriculados en esa titulación.
  - IN02-P03.8: Duración del periodo de estancia. Hace referencia al tiempo medio de estancia en la Universidad de destino.
  - IN03-P03.8: Número de convenios de movilidad firmados.
  - IN04-P03.8: Lugar de destino de los estudiantes.
- Resultados de las encuestas de satisfacción de los colectivos implicados (analizadas en el proceso de satisfacción de los grupos de interés): La Facultad de Ciencias Empresariales dispone de una serie de encuestas dirigidas a los principales colectivos implicados en el proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes de salidas, y son las siguientes:
  - Cuestionario de análisis de los programas de movilidad: opinión de los estudiantes. Se utiliza para conocer el punto de vista de los estudiantes en relación a los ítems planteados (un total de 8) relacionados tanto con la Universidad de origen como con la de destino.
  - Cuestionario de análisis de los programas de movilidad: opinión de los/las tutores/as académicos/as. Para conocer la opinión de los/las tutores/as académicos/as en relación a distintos aspectos que conforman el programa de movilidad.

Las encuestas son analizadas por la Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva, desarrollando un informe con los datos estadísticos obtenidos, que serán remitidos a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para la toma de decisiones. Los datos de los indicadores y los del informe de satisfacción de los grupos de interés se recogen anualmente. La CREC, con el apoyo de la CGCC, realizará el Informe de evaluación y propuestas de mejora tomando como punto de partida esta información. El informe será presentado a la

CGCT para que tome las medidas oportunas a fin de mejorar la calidad del plan de estudios.

### 7. Rendición de cuentas

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información y a continuación se publicará en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés. Es importante desatacar que las propuestas de mejora constituyen una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

### 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Acta de revisión de la adecuación del programa de movilidad	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documento con sugerencias de la Junta de Centro	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Título
Acta de aprobación de la propuesta del Programa de movilidad	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Relación de convenios firmados	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documento de organización del programa (formularios de tramitación)	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documento que recoge el procedimiento de selección de los estudiantes	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro/Servicio Relaciones Internacionales/Negociado de Acceso
Relación de estudiantes admitidos y Universidad de destino	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documentos incidencias	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Informe de evaluación y propuestas de mejora	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documento que recoge cómo se informa y rinde cuentas a los implicados	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

### B) Proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos

#### 1. Objeto

El objeto de este procedimiento es plasmar documentalmente las acciones llevadas a cabo en el marco de los programas de movilidad del estudiante (en este caso los/las estudiantes recibidos).

#### 2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento se aplica en el diseño, gestión, desarrollo y evaluación de programas que impliquen movilidad de estudiantes en el Título de Grado en Turismo impartido en la Facultad de Ciencias Empresariales.

#### 3. Referencias/Normativa

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA)
- Normativa de la Universidad de Huelva sobre movilidad estudiantil en el marco de programas y convenios nacionales e internacionales
- Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Relaciones Internacionales de la Universidad de Huelva
- Plan Estratégico de la Universidad de Huelva

- Plan de estudios
- Convenios marco de colaboración
- Convenios firmados anteriormente con otras Universidades

#### **4. Desarrollo**

El proceso comienza con la actualización/establecimiento de acuerdos o convenios de movilidad con otras Universidades e instituciones por parte del servicio de Relaciones Internacionales y la Comisión de Relaciones Exteriores del Centro, elaborando una relación de los convenios firmados; posteriormente, el Servicio de Relaciones Internacionales procede a la organización y planificación del programa de movilidad teniendo en cuenta la relación de convenios firmados. Será igualmente este servicio el encargado de la acogida de los/las estudiantes y de ofrecerles la información y orientación general de los estudios. Con carácter previo a la matriculación, la Comisión de Relaciones Exteriores del Centro ofrece la información y orientación específica a los/las estudiantes en el centro receptor.

Una vez realizadas las actuaciones anteriores, el Servicio de Relaciones Internacionales matricula a los/las estudiantes y a continuación se firma el contrato de estudios (asesorando al/la estudiante el/la Coordinador/a Académico/a) y se desarrolla la estancia. Si surgen problemas durante ésta, se encargarán de su estudio y solución el/la Coordinador/a Académico/a y el Servicio de Relaciones Internacionales. Finalizada la estancia, el/la estudiante regresa a su Universidad de origen.

Finalmente, la Comisión de Relaciones Exteriores del Centro, con el apoyo de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, realiza una evaluación de todo el proceso y realiza las propuestas de mejora que estime pertinentes, lo que quedará plasmado en el correspondiente Informe de Evaluación y propuestas de mejora. Este informe será presentado a la Comisión de Garantía de Calidad del Título, para que tome las decisiones que estime necesarias a fin de mejorar la calidad del plan de estudios. A continuación, la CGCG informa y rinde cuentas a los implicados en el proceso.

#### **5. Responsabilidades**

- Servicio de Relaciones Internacionales de la UHU: Es el encargado entre otros de establecer los acuerdos o convenios de movilidad con otras Universidades, de la organización y planificación del programa de movilidad, así como de la acogida del/la estudiante y de proporcionar la orientación e información necesaria sobre el programa en general.
- Comisión de Relaciones Exteriores del Centro: Es la encargada, junto con el Servicio de Relaciones Internacionales, de establecer los acuerdos o convenios de movilidad con otras Universidades, de organizar el programa de movilidad en el Centro y de ofrecer a los estudiantes una información general. Igualmente será quien se ocupe de facilitar la información específica a los/las estudiantes en el Centro receptor. Con el apoyo de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, realiza una evaluación de todo el proceso y realiza las propuestas de mejora que estime pertinentes, lo que quedará plasmado en el correspondiente Informe de Evaluación y propuestas de mejora.
- Coordinadores/as Académicos/as: Toman parte en la firma y/o revisión del contrato de estudios, así como en el análisis del seguimiento del programa de movilidad. Además, se encargarán (junto con el Servicio de Relaciones Internacionales) del estudio y solución de los problemas que pudieran surgir durante la estancia del/la estudiante en el Centro receptor.
- Comisión de Garantía de Calidad del Centro: apoya a la CREC en la elaboración del In-

forme de Evaluación y propuestas de mejora y además informa y rinde cuentas a los implicados en el proceso.

- Comisión de Garantía de Calidad del Título: analizara el Informe de Evaluación, tomando decisiones que redunden en la mejora del plan de estudios.

## 6. Seguimiento

Para el seguimiento, evaluación y mejora del proceso de gestión de la movilidad de los/las estudiantes recibidos/as se recogen dos tipos de información: indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción de los implicados en el proceso. Esta información será básica en la elaboración del Informe de Evaluación y propuestas de mejora.

- Indicadores (desarrollados en el Proceso de análisis y medición de resultados):
  - IN01-P03.9: Número de estudiantes de otras Universidades que cursan estudios en el Centro
  - IN02-P03.9: Duración del período de estancia
  - IN03-P03.9: Número de convenios de movilidad firmados
  - IN04-P03.9: Lugar de origen de los estudiantes
- Resultados de las encuestas de satisfacción de los colectivos implicados (analizadas en el proceso de satisfacción de los grupos de interés): La Facultad de Ciencias Empresariales dispone de una serie de encuestas dirigidas a los principales colectivos implicados en el proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes de salidas, y son las siguientes:
  - Cuestionario de análisis de los programas de movilidad: opinión de los/las estudiantes. Se utiliza para conocer el punto de vista de los/las estudiantes en relación a los ítems planteados (un total de 8) relacionados tanto con la Universidad de origen como con la de destino.
  - Cuestionario de análisis de los programas de movilidad: opinión de los/las coordinadores/as académicos/as. Para conocer la opinión de los/las coordinadores/as académicos/as en relación a distintos aspectos que conforman el programa de movilidad.

Las encuestas son analizadas por la Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva, desarrollando un informe con los datos estadísticos obtenidos, que serán remitidos a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para la toma de decisiones. Los datos de los indicadores y los del informe de satisfacción de los grupos de interés se recogen anualmente. La CREC, con el apoyo de la CGCC, realizará el Informe de Evaluación y propuestas de mejora tomando como punto de partida esta información. El informe será presentado a la CGCT para que tome las medidas oportunas a fin de mejorar la calidad del plan de estudios.

## 7. Rendición de cuentas

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información y a continuación se publicará en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés. Es importante destacar que las propuestas de mejora constituyen una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

## 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Relación de convenios firmados	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Servicio de Relaciones Internacionales
Documento de organización del programa del Centro	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Servicio de Relaciones Internacionales

Documento que recoja la información general a los/las estudiantes recibidos	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Servicio de Relaciones Internacionales
Documento que recoja la información y orientación específica a los/las estudiantes en el Centro	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documentos que recoja las incidencias	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro/Servicio de Relaciones Internacionales
Informe de evaluación y propuestas de mejora	Comisión de Relaciones Exteriores del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documento que recoge cómo se informa y rinden cuentas a los implicados	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

#### 9.4.- PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS/LAS GRADUADOS/AS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

El Título de Grado en Turismo desarrollará el siguiente procedimiento para analizar la inserción laboral de los/las graduados/as y la satisfacción con la formación recibida:

##### A) Proceso de gestión de la inserción laboral de los/las graduados/as y de la satisfacción con la formación recibida

###### 1. Objeto

El objeto de este proceso es establecer el sistema a aplicar en la gestión, realización, control y revisión de la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida de los egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales, de tal modo que permita conocer el desarrollo profesional y la situación laboral de aquellos/as que han finalizado sus titulaciones, las dificultades para encontrar su primer empleo y los problemas de adaptación a ese trabajo. Ello supondrá una retroalimentación de información a las titulaciones del Centro y puede ser utilizada en la revisión y actualización de los programas formativos para que la Facultad pueda mejorar día a día la adaptación de los programas formativos y adaptarse a las demandas de una sociedad y de un mercado laboral que están en continuo proceso de cambio.

###### 2. Ámbito de aplicación

Este proceso es de aplicación a todas las titulaciones oficiales impartidas en la Facultad de Ciencias Empresariales.

###### 3. Referencias/Normativa

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA)
- Estudios sobre egresados/as de la Universidad de Huelva
- Datos del contexto socio-laboral del Centro

###### 4. Desarrollo

El Vicerrectorado de Estudiantes y Participación Social desarrolla, entre sus cometidos, el estudio de la inserción laboral de los/las egresados/as de la Universidad de Huelva (en colaboración con el Servicio Andaluz de Empleo). Cuando los resultados del mismo llegan a los diferentes Centros es posible obtener información sobre los/las egresados/as de las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad de Ciencias Empresariales. Por otro lado, el Vicerrectorado de Posgrado y Doctorado realiza un estudio de la inserción laboral de los/las titulados/as de la Universidad de Huelva a través de un cuestionario que comprende una serie de variables que analiza, entre otras cuestiones, la satisfacción del/la egresado/a con la formación recibida. Este estudio se lleva a cabo una vez transcurrido como mínimo un año después de la finalización de los estudios. La Comisión de Garantía de

Calidad del Título extraerá los datos referentes a los/las egresados/as de su titulación emitiendo el correspondiente informe y tomará las medidas pertinentes que redunden en la mejora del plan de estudios. La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, tomando como referencia los resultados de las encuestas utilizadas y los resultados de los indicadores (así como el informe de la CGCT) realizará un informe de evaluación y propuestas de mejora e informará y rendirá cuentas a los grupos de interés.

### 5. Seguimiento

Para el seguimiento, evaluación y mejora del Proceso de gestión de la inserción laboral de los/las graduados/as y de la satisfacción con la formación recibida se cuenta con el resultado de los indicadores y resultados de las encuestas (en este caso la encuesta se pasa y analiza desde el Vicerrectorado de Posgrado y Doctorado). Esta información será básica en la elaboración del Informe de evaluación y propuestas de mejora.

- Indicadores (desarrollados en el Proceso de análisis y medición de resultados):
  - IN01-P3.11: Tiempo que tardan los egresados en encontrar el primer empleo
  - IN01-P3.11: % de alumnos/as que trabaja en empleo relacionado con la carrera
- Resultados de las encuestas: las encuestas se pasan y analizan en el Vicerrectorado de Posgrado y Doctorado, que realiza el Estudio de Inserción Laboral de los Titulados de la Universidad de Huelva.

La CGCC, realizará el Informe de Evaluación y propuestas de mejora tomando como punto de partida esta información. El informe será presentado a la CGCT para que tome las decisiones oportunas a fin de mejorar la calidad del plan de estudios.

### 6. Responsabilidades

- Vicerrectorado de Estudiantes y Participación Social: realiza el estudio de la inserción laboral de los/las egresados/as de la Universidad de Huelva (en colaboración con el Servicio Andaluz de Empleo) y lo difunde a la comunidad universitaria
- Vicerrectorado de Posgrado y Doctorado: estudio de la inserción laboral de los/las titulados/as de la Universidad de Huelva y de satisfacción con la formación recibida
- Comisión de Garantía de Calidad del Título: supervisa los datos sobre inserción laboral de los/las egresados/as de la titulación sobre la base del estudio realizado por el Vicerrectorado de Posgrado y Doctorado.
- Comisión de Garantía de Calidad del Centro: realiza el informe de evaluación y propuestas de mejora e informa y rinde cuentas a los grupos de interés.

### 7. Rendición de cuentas

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información y a continuación se publicará en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés. Es importante destacar que las propuestas de mejora constituyen una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

### 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Informe de la inserción laboral de los/las egresados/as de la Universidad de Huelva	Vicerrectorado de Estudiantes y Participación Social
Informe de la inserción laboral de los/las titulados/as de la Universidad de Huelva y de la satisfacción con la formación recibida	Vicerrectorado de Posgrado y Doctorado
Informe relativo a la inserción laboral de los/las egresados/as y de la satisfacción con la formación	Comisión de Garantía de Calidad del Título

recibida de las titulaciones impartidas en el Título	
Informe de evaluación y propuestas de mejora	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documento que recoge cómo se informa y rinden cuentas a los implicados	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

## 9.5. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS, Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS O RECLAMACIONES. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

### 9.5.1. El Título de Grado en Turismo desarrollará el siguiente procedimiento para garantizar el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados

#### A) Proceso de análisis de satisfacción de los grupos de interés

##### 1. Objeto

El objeto de este proceso es establecer el sistema a utilizar para conocer y analizar el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés (alumnado, profesorado y PAS, etc.) con el desarrollo de los diferentes procedimientos que integran el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro, de modo que esta información pueda ser utilizada en la toma de decisiones.

##### 2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones que se imparten en la Facultad de Ciencias Empresariales.

##### 3. Referencias/Normativa

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA)
- Ley Orgánica 4/2007 por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, Título VIII, artículos del 42 al 46
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y RD 1720/2007 que la desarrolla

##### 4. Desarrollo

La Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva elabora/revisa las encuestas de satisfacción de los grupos de interés (estudiantes, profesorado, PAS, egresados/as, etc.). La Comisión de Garantía de Calidad del Centro analizará el contenido de estas encuestas para ver si es adecuado y se adapta a las necesidades del Centro, y si no es adecuado, la Unidad para la Calidad volverá a revisar los cuestionarios atendiendo a las sugerencias realizadas por la CGCC. Si las encuestas son adecuadas, la CGCC establecerá el procedimiento de pase de encuestas, siendo la Unidad para la Calidad el órgano encargado de supervisar el procedimiento a petición de la Comisión.

Una vez que se ha pasado la encuesta, la Unidad para la Calidad procesará y analizará los datos, elaborando un informe de resultados que será enviado a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para que lo revise. Este informe será utilizado en la evaluación de los diferentes procesos del sistema de garantía de calidad. La CGCC y el Equipo Decanal publicarán los informes de los resultados obtenidos. Dichos informes serán analizados por los órganos competentes y publicados en la Web del Centro. A continuación, la Unidad para la Calidad y la CGCC elaborarán el Informe de evaluación y propuestas de mejora, y ésta informará y rendirá cuentas a los implicados.

##### 5. Responsabilidades

- Unidad para la Calidad: confecciona y revisa los cuestionarios empleados en el análisis

de satisfacción de los grupos de interés y los hace llegar a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro; supervisa el procedimiento de pase de encuestas. Tras procesar y analizar los datos, realiza los informes de resultados y los envía a la CGCC para su revisión. Además, colabora con la CGCC en la elaboración del Informe de evaluación y propuestas de mejoras.

- Comisión de Garantía de Calidad del Centro: revisa la idoneidad de los cuestionarios, proponiendo los cambios que considere necesarios, elabora el Informe de evaluación y propuestas de mejora.
- Equipo Decanal/CGCC: publicación de los informes con los resultados obtenidos.

### 6. Seguimiento

Se establece un indicador referido a la tasa de respuesta a los cuestionarios empleados con cada uno de estos grupos:

- IN01-P08.1: Tasa de respuesta de los cuestionarios empleados en el análisis de la satisfacción de grupos de interés.

### 7. Rendición de cuentas

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información y a continuación se publicará en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés. Dentro de dicha Comisión se encuentran representantes de las Comisiones de Garantía de Calidad del Título que deberán trasladar la información pertinente para cada título.

Es importante destacar que las propuestas de mejora constituyen una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

### 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Encuestas de satisfacción de los grupos de interés	Unidad para la Calidad
Documento con sugerencias	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Acta de revisión	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Procedimiento de pase de encuestas	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Informes de resultados	Unidad para la Calidad
Informe de evaluación y propuestas de mejora	Comisión de Garantía de Calidad del Centro/Unidad para la Calidad
Documento que recoge cómo se informa y rinde cuentas a los implicados	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

### 9.5.2. El Título de Grado en Turismo desarrollará el siguiente procedimiento para garantizar la atención a las sugerencias o reclamaciones

#### A) Proceso de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones

##### 1. Objeto

Con este proceso se pretende establecer el procedimiento a través del cual canalizar las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas de los/las usuarios/as de los diferentes servicios con el fin de dar cumplida respuesta a las mismas, y con el fin de disponer de datos que una vez analizados, permitan identificar y establecer acciones de mejora orientadas a aumentar la satisfacción de los usuarios.

##### 2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento será de aplicación a la tramitación de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas en la Facultad de Ciencias Empresariales en el desarrollo de sus diferentes actividades.

##### 3. Referencias/Normativa

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias
- Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA)
- Plan de Calidad de la Escuela Universitaria de Trabajo Social
- Estatutos de la Universidad de Huelva

#### **4. Desarrollo**

Las reclamaciones tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan, y podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas. Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos. Las sugerencias podrán ser presentadas de forma anónima y en formatos papel o electrónico. Una vez entregada la sugerencia o reclamación, se garantizará al/la reclamante (si se ha identificado) el denominado “acuse de recibo”.

El Equipo Decanal comienza por definir los canales que se utilizarán para la recepción y gestión de las quejas/reclamaciones/sugerencias/felicitaciones que se produzcan en el Centro, y procederá a darles la obligada publicidad por los sistemas de información habituales (web, guía de la titulación, etc.). Es la Secretaría del Centro la encargada de recibir los formularios de quejas/reclamaciones/sugerencias/felicitaciones relacionados con las actividades desarrolladas en el Centro, siendo la Comisión de Garantía de Calidad del Centro quien los derive al/la responsable del servicio implicado, quien realizará un análisis y valoración del tema planteado, adoptando la solución que estime oportuna, que será comunicada al/la interesado/a identificado (o derivándolo en el supuesto que se considere necesario al Procedimiento administrativo regulado). El/la responsable del servicio planificará la implementación de la solución adoptada y determinará quién es el/la responsable del desarrollo de la acción concreta. En el caso de que el/la reclamante no esté satisfecho/a con la solución planteada, se le derivará a la instancia superior correspondiente. Tras el desarrollo de la acción, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro evaluará los resultados obtenidos tras lo cual se procederá al archivo del expediente con toda la documentación generada.

Anualmente, el/la responsable del servicio implicado informará a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro de todos los expedientes por quejas/reclamaciones/sugerencias/felicitaciones gestionados y ésta realizará el correspondiente informe de evaluación y propuestas de mejora tras el análisis de los mismos, para posteriormente rendir cuenta a los implicados.

#### **5. Responsabilidades**

- Secretaría del Centro: recibe las sugerencias/quejas/reclamaciones/felicitaciones en el Centro.
- Equipo Decanal: define y publicita los mecanismos de atención a las quejas/reclamaciones/felicitaciones en el Centro; comunica a los interesados la solución adoptada y archiva los expedientes generados en el desarrollo del proceso.
- Responsable del Servicio: valora las reclamaciones/quejas/felicitaciones, adopta las soluciones para las mismas y planifica su implementación.
- Responsable de la acción: se encarga en concreto de desarrollar las acciones planifica-

das.

- Comisión de Garantía de Calidad del Centro: analiza las sugerencias/quejas/reclamaciones/felicitaciones; evalúa el desarrollo de las actuaciones llevadas a cabo en cada caso, y hace el informe de evaluación y propuestas de mejora tras el análisis de todos los expedientes producidos durante el año.

### 6. Seguimiento, evaluación y mejora

El proceso de gestión sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones será evaluado, mediante las evidencias que el mismo genera, por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y a partir del informe que se genere se tomarán decisiones para las próximas anualidades.

### 7. Rendición de cuentas

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información, y a continuación se publicará en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés.

Es importante destacar que las propuestas de mejora serán una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

### 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Documento de canales de quejas...	Equipo Decanal
Formularios de quejas, reclamaciones...	Secretaría de Centro
Informe de valoración de la queja...	Responsable del servicio
Documento de planificación acciones	Responsable del servicio
Informe de evaluación	Comisión de Garantía de Calidad
Expedientes	Equipo Decanal
Informe de evaluación y propuestas de mejora	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

### 9.5.3 Criterios específicos en el caso de extinción del título

El Título de Grado en Turismo desarrollará el siguiente procedimiento para garantizar los criterios específicos en el caso de extinción del título

#### A) Proceso para la extinción del título

##### 1. Objeto

El objeto del presente proceso es presentar los mecanismos que permiten a los Centros de la Universidad de Huelva garantizar la calidad de sus programas formativos, contemplando en este caso el procedimiento a seguir en caso de una eventual suspensión de los mismos: bien por una acreditación negativa, bien por una modificación sustantiva de los contenidos del título (los supuestos establecidos en el RD 1393/2007).

##### 2. Ámbito de aplicación

Todas las Titulaciones de las que es responsable la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Huelva.

##### 3. Referencias/Normativa

- Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA)
- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- 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 de la Universidad de Huelva

##### 4. Desarrollo

Atendiendo al objetivo general de garantizar la calidad de la oferta formativa del Centro,

existe la posibilidad de que éste deba proceder a la extinción del título impartido y la suspensión de dicha oferta, apareciendo entonces un período transitorio. Se procederá de esta forma tanto si existe alguna evaluación negativa por parte de organismos competentes (ANECA, AGAE) o si se entiende que el título va a sufrir modificaciones de calado que devengan en la implantación de una nueva titulación. Cuando esto suceda, es responsabilidad del Decanato de la Facultad garantizar que el proceso de extinción no suponga un perjuicio para los/las alumnos/as matriculados/as en el título a extinguir, estableciendo un período transitorio que regule estos aspectos.

Teniendo en cuenta que la implantación de las nuevas titulaciones oficiales es inminente (curso 2010/2011) desarrollamos el presente apartado prestando especial atención a la extinción del actual Plan de Estudios y el consiguiente período transitorio en el que deben extinguirse dichas enseñanzas y ser sustituidas por el nuevo grado.

El proceso a desarrollar consta de dos procedimientos: a) criterios para la extinción del Título; b) procedimientos para garantizar los derechos de los estudiantes que cursen el Título suspendido.

#### **a) Criterios para la extinción**

La Universidad debe especificar los límites concretos para cada uno de los criterios que se señalan a continuación y que determinarán la interrupción de un Título, ya sea de forma temporal o de manera definitiva. Los criterios específicos para la extinción del Título una vez implantado el título de Grado en Turismo son los siguientes:

1. Falta de adecuación entre la oferta y la demanda formativa
2. Cambios apreciables en la naturaleza y objetivos del título
3. Cambios estructurales en la demanda social de formación superior que producen un desplazamiento sustancial de objetivos
4. Escaso número en la demanda de matrícula nueva
5. Incumplimiento reiterado del conjunto de criterios sustantivos que genera un funcionamiento inapropiado del título
6. En caso de Informe Negativo en el proceso de Acreditación por parte de la ANECA o los órganos de evaluación que la legislación autonómica determine
7. Tras modificaciones del Plan de estudios que ANECA considere que suponen una modificación sustancial del mismo

De conformidad con el artículo 27 del RD 1393/2007, la acreditación de los títulos se mantendrá cuando obtenga un informe de acreditación positivo. En caso de informe negativo, se comunicará a la Universidad y al Consejo de Universidades para que las deficiencias encontradas puedan ser subsanadas. De no ser así, el título causará baja en RUCT y perderá su carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, estableciéndose en la resolución correspondiente las garantías necesarias para los/las estudiantes que se encuentren cursando dichos estudios.

#### **b) Procedimiento para salvaguardar los derechos del alumnado**

En la página Web y cuantos otros medios se estime oportuno deberán figurar detalladamente:

1. Un cronograma que recoja el calendario de implantación del Título
2. El procedimiento de adaptación de los estudiantes de los estudios existentes al nuevo plan de estudios
3. Un mecanismo que permita a los/las estudiantes la superación de las enseñanzas una vez extinguidas, durante un número (a determinar) de años académicos posteriores a la extinción

#### 4. La definición de las enseñanzas que se extinguen por la implantación del Título propuesto

Se realizarán unas Jornadas Informativas con la denominación de “Nuevos Títulos y criterios para su extinción”.

El/la Secretario/a del Centro tendrá al día los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno con respecto a los criterios adoptados para interrumpir la impartición del Título, temporal o definitivamente, y los mecanismos previstos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con el alumnado, así como las alternativas viables propuestas para los/as estudiantes que estén cursando la enseñanza.

Desde la Secretaría del Centro se establecerán mecanismos de información individualizada sobre la situación académica de cada estudiante afectado/a.

#### 5. Responsabilidades

- Agencia Evaluadora y Consejo de Universidades: análisis de viabilidad del título
- Universidad de Huelva: ejecutar la orden de extinción
- Centro: a través de su dirección, el centro planificará la extinción del título o, eventualmente, el período transitorio hasta la implantación del nuevo título que garantice los derechos del alumnado en dicho período transitorio

#### 6. Seguimiento, evaluación y mejora

El seguimiento del proceso de extinción del título corresponde a la Comisión de Garantía de Calidad del Título, que debe velar por que dicho proceso respete los objetivos de la política de calidad del Centro y los derechos del alumnado matriculado en el título a extinguir. Tras su comunicación oficial al Centro por parte de la Universidad, el Decanato de la Facultad debe presentar el plan de extinción a los grupos de interés, formulando propuestas concretas durante el período transitorio, que serán revisadas por la CGCT. Para ello se utilizarán los siguientes indicadores:

- IN01-P02.4: Variación del número de alumnos/as matriculados/as
- IN02-P02.4: Tasa de abandono
- IN03-P02.4: Quejas y reclamaciones resueltas

#### 7. Rendición de cuentas

El/la Decano/a de la Facultad de Ciencias Empresariales velará por la difusión eficaz, a la sociedad en general, de la extinción del plan de estudios, así como de las actuaciones que se realicen desde el Centro para garantizar a los/las estudiantes el desarrollo efectivo de las enseñanzas que éstos hubieran iniciado.

Además de todos los procesos analizados, la Facultad de Ciencias Empresariales en la que se imparte el título de Grado en Turismo, dispone de dos procedimientos de aplicación general a los que son derivados todos los demás. En concreto, se trata de:

#### A) Proceso de Información Pública

##### 1. Objeto

El Centro y, por tanto, las titulaciones oficiales que en él se imparten, deben dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas. Para ello, contamos con el procedimiento de información pública, cuyo objeto es establecer el modo en que la Facultad de Ciencias Empresariales hace pública la información actualizada relativa a las titulaciones que imparte para el conocimiento de los diferentes grupos de interés.

##### 2. Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de aplicación a la publicación de la información relativa a las titulaciones de las que es responsable la Facultad de Ciencias Empresariales.

### 3. Referencias/Normativa

- RD 1312/2007, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios
- Ley Orgánica de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter general
- Estatutos de la Universidad de Huelva

### 4. Desarrollo

La Facultad de Ciencias Empresariales considera una obligación mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas, por lo que revisará y publicará periódicamente la información actualizada sobre las mismas. Igualmente, la mayoría de los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad están relacionados con este proceso, ya que en todos ellos existe la obligación de informar a los grupos de interés en relación con la titulación.

El proceso comienza definiendo qué información se ha de publicar y a qué destinatarios/as va dirigida así como los medios de comunicación que se van a utilizar. Al menos se informará sobre:

- La oferta formativa
- La política de acceso y orientación al estudiante
- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas prácticas externas)
- Las posibilidades de movilidad
- Los mecanismos para realizar reclamaciones y sugerencias
- Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales
- Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés)

Esta definición de criterios se llevará a cabo de forma anual o con anterioridad si se produjesen situaciones de cambio.

Posteriormente, se procede a difundir la información, actualizándola con carácter previo a su publicación en el caso de ser necesario. Si la información sigue estando vigente se pasará directamente a publicarla.

A continuación se realiza la evaluación del proceso a través de los datos que se tienen del mismo, del que emanan el informe de evaluación y propuestas de mejora para finalmente informar y rendir cuentas a los implicados.

### 5. Responsabilidades

- Comisión de Garantía de Calidad del Centro: define, junto con otros, la información que se va a publicar. También es responsable de elaborar la relación de destinatarios a los que va dirigida dicha información y los medios de comunicación que serán utilizados. Es encargada de llevar a cabo la evaluación y mejora del proceso así como de la información y rendición de cuentas a los grupos de interés.
- Equipo Decanal: es responsable, junto con otros, de la información a publicar, de difundirla y publicarla, así como de actualizarla en el caso que se considere necesario.
- Unidades administrativas: son las encargadas, entre otros, de difundir la información.

### 6. Seguimiento, evaluación y mejora

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro es la encargada de evaluar el proceso a través de las evidencias y los resultados de las encuestas de satisfacción (aquellos ítems que estén relacionados con la información pública) y elaborar el correspondiente informe de evaluación y propuestas de mejora. Dentro de dicha comisión se encuentran representantes de las Comisiones de Garantía de Calidad del Título por lo que ellos deberán trasladar la información pertinente para cada título.

### 7. Rendición de cuentas

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información, y a continuación se publicará en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés.

Es importante destacar que las propuestas de mejora serán una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

### 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Relación de la información pública del Centro	Comisión de Garantía de Calidad del Centro/Equipo Decanal
Relación de destinatarios y medios de comunicación de la información	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documentos que se han generado con la publicación de la información	Equipo Decanal
Informe de evaluación y propuestas de mejora	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Documento y acta sobre la información y rendición de cuentas a los implicados	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

## B) Proceso de Medición y Análisis de los resultados

### 1. Objeto

El objeto de este proceso es establecer la sistemática para medir y analizar los resultados de los indicadores establecidos para la totalidad de procedimientos relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro, y cómo se gestionan los mecanismos para la toma de decisiones a partir de los mismos, para lograr la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro.

### 2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones oficiales ofertadas por los Centros de la Universidad de Huelva.

### 3. Referencias / Normativa

- RD 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias oficiales
- Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA)
- Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU)
- Estatutos de la Universidad
- Plan Estratégico de la Universidad

### 4. Desarrollo

Este proceso comienza con la elaboración/revisión del conjunto de indicadores utilizados para medir y analizar resultados, por parte de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y la Unidad para la Calidad. A continuación, la CGCC pone en marcha los mecanismos para la obtención de los datos, siendo el Servicio Central de Informática junto con la Unidad para la Calidad y otros Servicios Centrales de la Universidad los órganos encargados de generar la información. Por su parte, la CGCC y la Unidad para la Calidad recogerán y anali-

zarán esta información: si la información no es suficiente y fiable, la Comisión revisará el catálogo de indicadores y los mecanismos de obtención de la información; si la información es suficiente y fiable, emitirá los correspondientes Informes. Estos Informes de resultados serán utilizados en la evaluación de los diferentes procesos del Sistema de Garantía de Calidad, constituyendo una información crucial en la elaboración de los Informes de Evaluación y propuestas de mejora que emite la CGCC.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, junto con la Comisión de Garantía de Calidad del Título, realizará la evaluación del proceso de medición y análisis de resultados, emitiendo el Informe de Evaluación y propuestas de mejora. Finalmente, será la CGCC la que informe y rinda cuentas a los implicados.

### 5. Responsabilidades

- Unidad para la Calidad: elabora/revisa, junto con la CGCC el catálogo de indicadores; proporciona la información generada en aquellos procedimientos en los que tiene responsabilidades asignadas; colabora con la CGCC en la recogida y análisis de toda la información aportada por el conjunto de indicadores.
- Comisión de Garantía de Calidad del Centro: elabora/revisa el catálogo de indicadores; recoge y analiza la información generada, elaborando los informes de resultados. Además, elabora el Informe de Evaluación y propuestas de mejora junto con la Comisión de Garantía de Calidad del Título e informe y rinde cuentas a los implicados.
- Comisión de Garantía de Calidad del Título: es la encargada, junto con la CGCC, de evaluar el proceso de medición y análisis de resultados y de proponer, si resulta pertinente, las propuestas de mejora.
- Servicio de Informática y Comunicaciones: facilitará a los distintos Centros de la Universidad de Huelva los informes e indicadores que entren dentro de su competencia.

### 6. Seguimiento, evaluación y mejora

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro es la encargada de evaluar el proceso a través de las evidencias y los resultados de todos los indicadores y elaborar el correspondiente informe de evaluación y propuestas de mejora. Dentro de dicha comisión se encuentran representantes de las Comisiones de Garantía de Calidad del Título por lo que ellos deberán trasladar la información pertinente para cada título.

### 7. Rendición de cuentas

La Comisión de Garantía de Calidad del Título, junto con la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, realizará la evaluación y desarrollará las propuestas de mejora que considere convenientes. La CGCC remitirá el Informe de evaluación y propuestas de mejora a la Junta de Centro para su información, y a continuación se publicará en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés. Este informe será enviado también a los responsables de generar la información para que conozcan las propuestas de mejora acordadas. Es importante destacar que las propuestas de mejora serán una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

### 8. Archivo

Identificación de evidencias	Responsable custodia
Acta de revisión del catálogo de indicadores	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Catálogo de indicadores	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Informes de análisis de resultados	Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Informe de evaluación y propuestas de mejora	Comisión de Garantía de Calidad del Centro/Comisión de Garantía de Calidad del Título

## ANEXO 9.I: LISTADO DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA AUDIT

DIRECTRIZ	PROCESO
01	Proceso para la definición y revisión de la política y objetivos de calidad
02	Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos (VERIFICA)
	Proceso de programación académica
	Proceso para la elaboración de guías docentes
	Proceso para el diseño, modificación y extinción del título (VERIFICA)
03	Proceso de revisión de los objetivos y del perfil de egreso
	Proceso de revisión del perfil de ingreso
	Proceso de captación de estudiantes
	Proceso de orientación al estudiante
	Proceso de desarrollo de la enseñanza
	Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el título (VERIFICA)
	Proceso de gestión de la orientación profesional
	Proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes de salida (VERIFICA)
	Proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos (VERIFICA)
	Proceso de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (VERIFICA)
	Proceso de gestión de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida (VERIFICA)
	Proceso de preinscripción
	Proceso de selectividad
	Proceso de matrícula
	04
Proceso de captación y selección del PDI	
Proceso de formación del personal académico	
Proceso de evaluación de la calidad docente del PDI (VERIFICA)	
05	Proceso de definición de la política del PAS
	Proceso de ingreso y promoción del PAS
	Proceso de formación del PAS
	Proceso de evaluación del PAS
06	Proceso de gestión de recursos materiales
	Proceso de gestión de servicios
07	Proceso de medición y análisis de los resultados (VERIFICA)
	Proceso de satisfacción de los grupos de interés (VERIFICA)
08	Proceso de información pública (VERIFICA)

## ANEXO 9.II: LISTADO DE INDICADORES PROCESOS VERIFICA

LISTADO DE INDICADORES	
Procesos	Indicadores
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DOCENTE DEL PDI	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Número de profesores/as con informe sobre el total de profesorado de la Universidad de Huelva</li> <li>– Número de solicitudes presentadas para evaluar la acreditación</li> <li>– Porcentaje de solicitudes de acreditación evaluadas o bien de forma excelente, favorable o desfavorable</li> </ul>
PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS INTEGRADAS EN EL TÍTULO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prácticas obligatorias</li> <li>– Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas no obligatorias e integradas en el plan de estudios</li> <li>– Nº de incidencias ocurridas en el transcurso de las practicas que organiza el título</li> </ul>
PROCESO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DE SALIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Porcentaje de estudiantes implicados en acciones de movilidad en relación al número total de alumnos/as matriculados/as</li> <li>– Duración del periodo de estancia</li> <li>– Número de convenios de movilidad firmados</li> <li>– Lugar de destino de los estudiantes</li> </ul>
PROCESO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES RECIBIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Número de estudiantes de otras Universidades que cursan estudios en el Centro</li> <li>– Duración del periodo de estancia</li> <li>– Número de convenios de movilidad firmados</li> <li>– Lugar de origen de los estudiantes</li> </ul>
PROCESO DE GESTIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tiempo que tardan los egresados en encontrar el primer empleo</li> <li>– % de alumnos/as que trabaja en empleo relacionado con la carrera</li> </ul>
PROCESO DE ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tasa de respuesta de los cuestionarios empleados en el análisis de la satisfacción de grupos de interés.</li> </ul>
PROCESO PARA EL DISEÑO, MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN DEL TÍTULO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Variación del número de alumnos/as matriculados/as</li> <li>– Tasa de abandono</li> <li>– Quejas y reclamaciones resueltas</li> </ul>