

Observaciones y aclaraciones generales sobre el informe ANECA de fecha 01/06/2009 y número de expediente 1828/2009 relativo a la propuesta de “Máster Universitario en Proyectos y Dirección Informática” por la Universidad de Alcalá

ACLARACIONES RELATIVAS A LOS ASPECTOS QUE NECESARIAMENTE DEBEN MODIFICARSE

	ASPECTO	RESPUESTA
Criterio 5: Planificación de las enseñanzas		
1	Se debe eliminar cualquier referencia al doctorado. En la memoria se consideran 68 créditos ECTS obligatorios, 30 optativos y 6 de TFM, además, se añaden unos complementos (fuera del Máster) para completar 120 créditos ECTS que deben suprimirse al no formar parte del Máster	Se ha eliminado toda referencia al doctorado en la nueva memoria.
2	Se deben incluir las competencias a adquirir por el estudiante en los módulos o materias que se recogen en el plan de estudios. En la memoria no se incluye información sobre qué materias son las que van a desarrollar las competencias básicas consideradas.	Se ha detallado y ampliado la lista de competencias, diferenciándose entre competencias básicas, generales y específicas. Se ha elaborado una tabla con las competencias del título, relacionándolas con las asignaturas del plan de estudios, de forma que puedan verse claramente las competencias que se adquieren realizando una única materia, y las que para conseguirlas se precisan varias materias. Dicha tabla está incluida al final de este informe.
3	Al tratarse de un máster semipresencial deben especificarse los mecanismos con que se cuenta para controlar la identidad de los estudiantes en los procesos de evaluación.	Se ha indicado en la propuesta que durante la parte no presencial del máster, el alumno podrá realizar actividades de autoevaluación para comprobar el avance de la adquisición de conocimientos, pero que la evaluación oficial de todas las asignaturas se realizará de manera presencial, con el consiguiente control de la identidad de los estudiantes.

ACLARACIONES RELATIVAS A LAS RECOMENDACIONES

	RECOMENDACIÓN	RESPUESTA
Criterio 1: Descripción del título		
1	Se recomienda reflexionar sobre la denominación del Título. La Expresión "Dirección Informática" no describe nada relativo a los contenidos del Título; "Dirección de Proyectos Informáticos" parecería más adecuado. Por otro lado, la palabra "Proyectos" aislada en la denominación tampoco parece reflejar nada.	Después de reflexionar sobre el título inicial y las recomendaciones de ANECA se ha modificado el título a "Máster Universitario en Dirección de Proyectos Informáticos"
Criterio 2: Justificación		
2	Dado que los grados de Informática aún no están implantados, sería recomendable tener en cuenta los posibles solapamientos de este Título con los futuros de Grado en Ingeniería Informática.	No se ha detectado ningún solapamiento en los contenidos con los futuros Grados en Ingeniería Informática.
3	Se recomienda aportar más referentes académicos externos de carácter internacional que justifiquen la titulación.	Se han incorporado distintas universidades extranjeras que imparten este tipo de estudio.
Criterio 3: Objetivos		
5	Se recomienda establecer una correspondencia entre las competencias propuestas y las recogidas en documentos de redes o entidades nacionales e internacionales	Aplicación del libro blanco del título de Grado en Ingeniería Informática publicado por ANECA.
Criterio 4: Acceso y admisión de estudiantes		
6	Se recomienda especificar el perfil de ingreso al Título. El perfil debería ajustarse a titulaciones que pudiesen garantizar una adquisición de competencias suficiente para poder acceder a los estudios avanzados correspondientes.	Se ha definido un perfil de alumno.
Criterio 5: Planificación de las enseñanzas		
7	Se recomienda especificar los mecanismos de coordinación docente con que cuenta el título.	Se han añadido los órganos de coordinación docente del Master.
8	Se recomienda ajustar la planificación temporal de los módulos o materias del máster. Todas las materias están asignadas a uno de los dos años y se consideran anuales. En los casos donde las materias son de 6 créditos ECTS debería justificarse la conveniencia o adecuación de esta consideración anual en vez de semestral.	No tenida en cuenta.

	RECOMENDACIÓN	RESPUESTA
9	Se recomienda que las actividades formativas de los módulos sean coherentes con la dedicación establecida para los estudiantes, tan solo se desglosa la dedicación en términos de "créditos teóricos y prácticos".	No tenida en cuenta.
10	Se recomienda especificar en la propuesta de Máster si se contempla la posibilidad de acciones de movilidad específicas dentro del mismo. En caso afirmativo: Se recomienda que se aporte información sobre materias equiparables que se impartan en las universidades con las que existe convenio y sobre las posibles ayudas existentes para financiar la movilidad. Se recomienda aportar mecanismos de seguimiento, evaluación, asignación de créditos y reconocimiento curricular adecuados para las acciones de movilidad específicas del Máster.	No tenida en cuenta.
11	Se recomienda citar en la memoria los convenios de cooperación que tiene establecidos el título para favorecer la movilidad de los estudiantes. En la memoria se indica un enlace donde se puede localizar información sobre los convenios de cooperación internacional.	No tenida en cuenta.
Criterio 6: Personal académico		
12	Se recomienda ampliar la información del perfil docente e investigador del núcleo básico del profesorado para poder valorar su adecuación a los objetivos del máster.	Todos los profesores son Doctores, con la categoría de Catedráticos, profesores titulares, contratado doctores y colaboradores (Doctor), de las áreas de conocimiento "Lenguajes y sistemas informáticos" o de "Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial". Su adecuación a los objetivos del máster se pone de manifiesto porque actualmente ya están impartiendo las mismas materias en el máster propio de dos años de duración implantados en la Universidad de Alcalá, titulados "Máster Proyectos y Dirección Informática", que van a ser transformados en el máster oficial que se solicita en esta propuesta. Además han sido los profesores de otro estudio propio de especialización de dos años de duración implantado en Universidad de Alcalá, denominado "Título propio de especialización en Dirección y Gestión Informática".
13	Se recomienda especificar el personal de apoyo disponible, su vinculación a la universidad y su experiencia Profesional	Se ha incorporado a cuatro miembros del PAS adscritos al departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de

	RECOMENDACIÓN	RESPUESTA
		Alcalá. De la siguiente manera: 1 Secretaria Administrativa y 3 Técnicos de laboratorio.
Criterio 7: Recursos materiales y servicios		
14	Se recomienda incluir una mayor descripción de los medios materiales y servicios disponibles para el cumplimiento de los objetivos del título, asegurando que se observan los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos.	Se ha descrito con mayor detalle este apartado.
15	Se recomienda aportar los mecanismos para realizar o garantizar la revisión y el mantenimiento de los materiales y servicios disponibles en la universidad y en las instituciones colaboradoras, así como los mecanismos para su actualización.	Se han descrito los mecanismos.
Criterio 8: Resultados previstos		
16	Se recomienda revisar el valor de la tasa de graduación del 97%.	Se ha revisado, ajustando su valor al 85%.
17	Se recomienda incluir el procedimiento general utilizado para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes.	Incluido en el nuevo plan de calidad.
Criterio 9: Sistema de garantía de calidad		
18	Se recomienda definir procedimientos para la recogida y análisis de información sobre los programas de movilidad y especificar el modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.	Incluido en el nuevo plan de calidad.
19	Se recomienda especificar el modo en que utilizarán la información sobre la inserción laboral, en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.	Incluido en el nuevo plan de calidad.
20	Se recomienda definir procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la satisfacción con la formación y especificar el modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.	Incluido en el nuevo plan de calidad.
21	Se recomienda definir mecanismos para publicar información que llegue a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados.	Incluido en el nuevo plan de calidad.
Criterio 10: Calendario de implantación		
22	Se recomienda incorporar un procedimiento para explicar el modo en que los estudiantes de estudios existentes puedan adaptarse al nuevo plan de estudios.	No hay ningún estudio de máster oficial anterior que deba ser adaptado. Ahora que han sido aprobados los nuevos títulos de grado en informática, se hace referencia en este apartado a que los alumnos de los grados pueden acceder al

	RECOMENDACIÓN	RESPUESTA
		<p>máster cuando finalicen sus estudios, Así como los alumnos de las actuales titulaciones de Ingeniería e Ingeniería Técnica en Informática.</p> <p>Se ha indicado que existe la posibilidad de convalidar asignaturas del máster por otras realizadas en otros másteres oficiales o en másteres propios de la Universidad de Alcalá, y que será la Comisión Docente del máster la encargada de estudiar y resolver las solicitudes de convalidación.</p>

Datos de la solicitud

Representante Legal de la universidad

Representante Legal			
Vicerector de Postgrado y Campus de Guadalajara			
1º Apellido	2º Apellido	Nombre	N.I.F.
Heykoop	Fung-a-you	Michel	09020152N

Responsable del título

PROFESOR CONTRATADO DOCTOR			
1º Apellido	2º Apellido	Nombre	N.I.F.
Barchino	Plata	Roberto	08994717S

Universidad Solicitante

Universidad Solicitante	Universidad de Alcalá	C.I.F.	Q2818018J
Centro, Departamento o Instituto responsable del título	Departamento de Ciencias de la Computación		

Dirección a efectos de notificación

Correo electrónico	roberto.barchino@uah.es		
Dirección postal	Roberto Barchino. E.T.S. Ingeniería Informática. Dpto. Ciencias de la Computación. Campus Universitario s/n	Código postal	28871
Población	Alcalá de Henares	Provincia	MADRID
FAX	918856646	Teléfono	918856650

Descripción del título

Denominación	Máster Universitario en Dirección de Proyectos Informáticos	Ciclo	Máster
Centro/s donde se imparte el título			
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática			
Universidades participantes			Departamento
Convenio (archivo pdf: ver anexo)			
Tipo de enseñanza	Semipresencial	Rama de conocimiento	Ingeniería y Arquitectura

Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas			
en el primer año de implantación	70	en el segundo año de implantación	40
en el tercer año de implantación	40	en el cuarto año de implantación	40
Nº de ECTS del título	104	Nº Mínimo de ECTS de matrícula por el estudiante y período lectivo	30
Normas de permanencia (archivo pdf: ver anexo)			
Naturaleza de la institución que concede el título		Pública	
Naturaleza del centro Universitario en el que el titulado ha finalizado sus estudios		Propio	
Profesiones para las que capacita una vez obtenido el título			
Lenguas utilizadas a lo largo del proceso formativo			
Castellano			

Justificación del título propuesto

Interés académico, científico o profesional del mismo
<p>El máster propuesto se enmarca en la oferta académica de calidad de la Universidad de Alcalá, concretamente complementa la oferta existente en el área de Tecnologías de la Información cubriendo diferentes perfiles de ingeniería y gestión especializados.</p> <p>Con la presentación del Máster Universitario en Proyectos y Dirección Informática se extiende la oferta actual de titulaciones de Ingeniería Técnica e Ingeniería en Informática que oferta la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Alcalá. Pero también complementará la oferta de nuevas titulaciones de Grado relacionadas con la Informática de la Universidad, que comenzarán a impartirse a partir del curso 2009-2010; se trata de los tres títulos de grado siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grado en Ingeniería Informática - Grado en Ingeniería de Computadores - Grado en Sistemas de Información <p>No se aprecia ningún solapamiento en los contenidos del Master y los grados descritos.</p> <p>El máster proporciona los conocimientos y competencias profesionales especializadas necesarias para el desempeño de funciones de gestión a realizar por un director o gestor de Tecnologías de la información. Como tal, integra las titulaciones y futuros grados en el área de las TICs de la Universidad de Alcalá. Se basa en las competencias establecidas por la CODDI (Conferencia de Decanos y Directores de Escuelas y Facultades de Informática), que a su vez se basa en los Currículos internacionales ACM/IEEE, que son el referente internacional en el terreno de la computación.</p> <p>En una sociedad cada vez más dependiente de las Tecnologías de la Comunicación resulta un factor de éxito la formación de profesionales que realicen una gestión adecuada de la información en el ámbito de la dirección de las TICs. El máster proporciona a los estudiantes habilidades y conocimientos que se encuadran en el nivel de Posgrado, como son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos especializados de carácter técnico, relacionados con las áreas en desarrollo de las Tecnologías de la Información para la dirección y gestión informática ; por tanto, que proporcionan oportunidades para la innovación. - La aplicación de conceptos técnicos novedosos a la resolución de casos de implantación y desarrollo tecnológico, alternativos a soluciones habituales - Capacidad para analizar necesidades y requisitos para Sistemas Informáticos complejos en dirección y gestión informática, incluyendo la especificación de los mismos, la formulación de alternativas tecnológicas, y la toma de decisiones sobre las soluciones más apropiadas para cada contexto. - Habilidades de comunicación y presentación específicas. - Habilidades de búsqueda de tecnologías y métodos apropiados para la resolución de casos específicos. <p>En cuanto al interés profesional, el éxito en la dirección de proyectos informáticos está fundamentado en el adecuado conocimiento de técnicas y métodos que permitan a los directivos, la gestión correcta de proyectos informáticos. Por ello la formación de profesionales en la dirección y gestión debe fundamentarse en la adquisición de técnicas y habilidades básicas para obtener una eficaz gestión de los proyectos, mediante la utilización de herramientas precisas.</p>

Por otra parte, los profesionales con titulación universitaria que llevan a cabo su actividad profesional en el ámbito de las telecomunicaciones (analistas, jefes de proyecto, consultores, etc.), y que pretenden la actualización y adaptación de sus conocimientos para obtener nuevas capacidades y habilidades necesarias para dominar y controlar las tareas de un director de sistemas de información.

Por todo ello, el máster propuesto tratará de dar respuesta a esta demanda profesional, de una manera flexible, ofreciendo los conocimientos requeridos en el ámbito profesional, y con la flexibilidad que aporta el hacerlo utilizando un método de formación semipresencial, utilizando Internet como herramienta fundamental en la impartición de las materias del máster.

Normas reguladoras del ejercicio profesional

No Aplicable

Referentes externos

El mercado de las TICs actualmente demanda profesionales preparados en el campo de la dirección y gestión informática, para abordar el desarrollo de nuevos servicios y sistemas que puedan jugar un papel significativo en la mejora de la calidad de vida, las condiciones laborales y la competitividad de las empresas y del sector industrial. Sin embargo, los currículos actuales de estudios de grado relacionados con la Informática no abordan en profundidad este tema, por lo que se están implantando programas de posgrado sobre dicha disciplina.

En el ámbito internacional existe un estándar reconocido internacionalmente (IEEE Std 1490-2003) que provee los fundamentos teóricos para gestión de proyectos en distintos ámbitos como por ejemplo la dirección y coordinación de proyectos informáticos (rama de ingeniería).

En esta línea es necesario destacar algunas iniciativas ya asentadas en el tiempo que proponen este tipo de formación en el ámbito Universitario. Como por ejemplo son los Másteres ofrecidos por las Universidades, Oberta de Catalunya, Europea de Madrid y la de Oviedo. La Universitat Oberta de Catalunya ofrece dentro de su formación de postgrado el Máster titulado "Dirección y gestión de sistemas de la información", la Universidad Europea de Madrid imparte un estudio de postgrado denominado "Máster Oficial en Gestión Integral de las Tecnologías de la Información" y la Universidad de Oviedo que dispone del Máster de "Dirección de Sistemas Informático-Empresariales".

En el ámbito internacional existe un cierto consenso en denominar a este tipo de master con el siguiente nombre "The Master of Science in Project Management", también conocido como "Master in Project Management". Existen multitud de universidades extranjeras, sobre todo en los Estados Unidos de América, que imparten este tipo de estudios, como son las siguientes:

- Boston University — Metropolitan College. EE.UU.
- Capella University, School of Business and Technology and the School of Undergraduate Studies. EE.UU.
- Colorado Technical University - College of Business and Management. EE.UU.
- Eastern Michigan University. College of Technology, School of Engineering Technology, Construction Management Program. EE.UU.
- Saint Mary's University of Minnesota. EE.UU.
- DePaul University. College of Computing and Digital Media. EE.UU.
- Stevens Institute of Technology. Wesley J. Howe School of Technology Management. EE.UU.
- University of Alaska, Anchorage. School of Engineering/Engineering, Science and Project Management Department. EE.UU.
- University of Management and Technology. EE.UU.
- University of Maryland. Glenn L. Martin Institute of Technology - A. James Clark School of Engineering. EE.UU.
- University of Québec. Canada
- University of Texas at Dallas School of Management. EE.UU.
- University College Dublin. Irlanda.
- University of Limerick Irlanda.
- The Robert Gordon University. Aberdeen Business School. Escocia.
- University of Houston. College of Technology, Department of Information and Logistics Technology. EE.UU.

Como ejemplo, se muestran algunas materias extraídas del plan de estudio de la DePaul University de Chicago EE.UU.:

- IT Project Management

- Fundamentals of IT
- Information Security Management
- Enterprise Security Infrastructure Controls and Regulatory Compliance
- Negotiation Skills
- Resolving Conflict in Organizations.

Descripción de los procedimientos de consulta internos

El máster propuesto ha sido aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá, en su sesión del 29 de noviembre de 2007. Habiendo sido aprobado previamente por el Consejo del Departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de Alcalá, en la sesión del 12 de noviembre de 2007.

Es máster propuesto es coherente con un título propio de la Universidad de Alcalá impartido por el Departamento de Ciencias de la Computación, con el título de ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN INFORMÁTICA, de dos años de duración; si bien la carga docente de dicho estudio es sensiblemente inferior a la prevista para el máster; además, el máster incluye asignaturas de carácter mucho más avanzado que las de este estudio propio.

Este estudio propio ha sido cursado desde el curso 2006-07 por 60 alumnos. La experiencia del Departamento de Ciencias de la Computación en la organización e impartición de este estudio, es un indicador de garantía de la capacidad del Departamento para la organización e impartición del máster propuesto. En este sentido, es necesario destacar el éxito de la metodología híbrida seguida en la impartición de este título propio, que ha supuesto la realización de una parte de cada asignatura de forma virtual (a través de Internet), y otra parte presencial en la universidad para la realización de prácticas. En el máster propuesto se adoptaría una metodología educativa similar a la descrita, con la que el Departamento ha conseguido unos muy buenos resultados formativos.

Dado que no ha sido posible la implantación del máster que se solicita en el curso 2008-09, ha comenzado a impartirse en el curso 2008-09 un máster propio de la Universidad de Alcalá con el mismo título, carga docente y contenidos. Los alumnos matriculados en dicho máster propio (más de 60 alumnos) han manifestado su interés en seguir cursando el máster oficial que aquí se solicita.

Además de los datos anteriores, se puede esperar que parte de los estudiantes actuales de las titulaciones de Informática de la Universidad de Alcalá accedan al máster, así como los que comenzarán los nuevos grados que se implantarán en el curso 2009-2010.

Descripción de los procedimientos de consulta externos

Existe una petición expresa por parte de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social para la impartición de este máster, junto con otros cuatro másteres relacionados con las TICs, que la Universidad de Alcalá también ha propuesto en esta misma convocatoria. Los cinco másteres para los que existe un acuerdo con la Seguridad Social son los siguientes:

- Máster Universitario en Dirección de Proyectos Informáticos (El descrito en esta solicitud)

- Máster Universitario en Lenguajes e Ingeniería Web

(Como consecuencia de la evaluación de la ANECA, este máster ha cambiado su nombre por el de Máster Universitario en Ingeniería del Software para la Web, y se ha fusionado con el siguiente)

- Máster Universitario en Lenguajes e Ingeniería del Software

(Como consecuencia de la evaluación de la ANECA, este máster ha cambiado su nombre por el de Máster Universitario en Ingeniería del Software para la Web, y se ha fusionado con el anterior)

- Máster Universitario en Sistemas Informáticos y Redes

- Máster Universitario en Administración de Sistemas Informáticos

La Gerencia de Informática de la Seguridad Social ha manifestando su interés en que, al menos 200 funcionarios de informática de la Seguridad Social con titulación universitaria realice alguno de los cinco másteres anteriores en el curso 2008-2009. (al no haberse podido implantar como oficiales en el curso 2008-2009, han comenzado a impartirse como másteres propios con la intención de convertirlos en oficiales en el curso 2009-2010). En el anexo de esta solicitud se incluye un documento en el que se manifiesta este compromiso. También existe la intención de ampliar este acuerdo a una cantidad similar de alumnos para el curso 2009-2010.

Este interés es fruto de la colaboración entre la Universidad de Alcalá y la Seguridad Social, iniciada en 2006, con la firma de un convenio marco de colaboración que suscribieron el Rector de la Universidad de Alcalá y el Secretario

de Estado de la Seguridad Social el día 5 de diciembre de 2006.

A partir de este convenio marco, se han suscrito otros convenios específicos entre la UAH y la Tesorería de la Seguridad Social, que ha supuesto la realización de diversos estudios propios de formación continua por parte de más de 300 funcionarios de informática de la Seguridad social con titulación universitaria de grado medio (diplomados e ingenieros técnicos), o sin titulación universitaria.

Con los cinco Másteres que se solicita implantar, se ampliaría esta colaboración, para cubrir la demanda de los funcionarios titulados superiores (licenciados e ingenieros). Sin perjuicio de que se atiendan también solicitudes para su realización de otros funcionarios con titulación universitaria de grado medio.

Objetivos generales del título y las competencias que adquirirá el estudiante tras completar el periodo formativo

Objetivos

El objetivo principal del máster es proporcionar la formación teórica y práctica necesaria para conseguir que alumnos con estudios universitarios adquieran sólidos conocimientos técnicos en el campo de la dirección y gestión informática, de tal forma que puedan ejercer las habilidades obtenidas en los sectores y puestos profesionales vinculados a este campo. Una gestión eficiente de sistemas y tecnologías de la información debe obligatoriamente analizar sus necesidades e implementar el sistema más adecuado y eficiente en la organización. Además de disponer de una visión general de los elementos clave en la dirección y gestión de una empresa asentados en las nuevas tecnologías de la información.

El máster proporciona los conocimientos y competencias profesionales especializadas necesarias para el desempeño de funciones de dirección de proyectos desempeñadas por un director informático en base a tres líneas de trabajo: Auditoría, Seguridad y Calidad Informática. Siempre con la presencia de los estándares internacionales más importantes en el ámbito de la gestión de las TICs. Una vez finalizado el Máster el alumno estará preparado para desarrollar su actividad profesional como director de las Tecnologías de la Información de una organización.

Los objetivos específicos están orientados a la adquisición de las competencias indicadas. En el planteamiento del perfil de competencias, además de considerar perfiles de competencias demandados en el ámbito profesional, se han tenido en cuenta las recomendaciones de la Conferencia de Decanos y Directores de Escuelas y Facultades de Informática (CODDI, Alicante, 2006 y Zaragoza, 2007), en cuanto al tipo de contenidos formativos y a competencias, capacidades y destrezas.- Conocimiento de carácter técnico y aplicación de procesos relacionados con la Calidad Informática.

Concretamente, se plantean como objetivos específicos, los siguientes:

- Conocimiento, comprensión de los principios y bases científicas en la planificación y gestión de proyectos informáticos.
- Conocimiento, comprensión de los principios y aplicación de los aspectos legales y jurídicos propios de las Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Conocimiento de carácter técnico y aplicación de procesos relacionados con la Auditoría Informática.
- Conocimiento de carácter técnico y aplicación de procesos relacionados con la Calidad Informática.
- Conocimiento de carácter técnico y aplicación de procesos relacionados con la Seguridad Informática.
- Capacidad para el dominio y control en las actividades de un director de informática.
- Capacidad de detectar nuevas áreas de negocio o nuevas líneas de investigación relacionadas con las nuevas tecnologías.

El máster se ajusta también a las recomendaciones del "Libro blanco del título de Grado en Ingeniería Informática" publicado por ANECA (http://www.aneca.es/media/150388/libroblanco_jun05_informatica.pdf), donde, en la página 179, se indica como ejemplo de especialización a impartir en un máster en Informática, la denominada *Planificación, Diseño y Gestión de Sistemas de Información*.

Además de las competencias indicadas en el siguiente apartado, entre las que se incluyen las básicas establecidas en el Real Decreto 1393/2007 y las **generales y específicas de cada uno de los tres itinerarios establecidos (Calidad, Auditoría y Seguridad)** del máster, se garantizarán también aquellas otras que puedan estar relacionadas con el máster y que figuren en el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior, MECES.

En concreto, las competencias básicas son adquiridas por los alumnos al ir completando todas las materias del Máster. Por tanto, no están asociadas a ninguna materia sino que se adquieren de manera general tras el trabajo y estudio necesario en cada una de las mismas.

Competencias

BÁSICA (Real Decreto 1393/2007): Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad

de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

BÁSICA (Real Decreto 1393/2007): Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

BÁSICA (Real Decreto 1393/2007): Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

BÁSICA (Real Decreto 1393/2007): Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

GENERAL: G01. Dirigir y coordinar proyectos, grupos de trabajo y organizaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

GENERAL: G02. Gestionar y certificar la calidad de procesos y productos informáticos, de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad regidos por estándares nacionales e internacionales.

GENERAL: G03. Verificar y comprobar el buen funcionamiento de las tecnologías de la información incorporadas en una organización, a través de técnicas de auditoría informática.

GENERAL: G04. Asegurar el mantenimiento de la función de informática mediante la incorporación a la organización de procedimientos de seguridad.

GENERAL: G.05. Capacidad de aplicar la dirección de un proyecto informático.

GENERAL: G.06. Conocer y aplicar la gestión de tiempo, costes, riesgos de un proyecto informático

GENERAL: G.07. Conocer y aplicar la calidad como elemento diferenciador en un proyecto informático.

GENERAL: G.08. Ser capaz de evaluar de manera eficiente un proyecto informático.

GENERAL: G.09. Capacidad de aplicar la función de auditoría y su marco jurídico.

GENERAL: G.10. Conocer la estructura y metodología de trabajo: técnicas de la auditoría informática.

GENERAL: G.11. Ser capaz de desarrollar un informe de auditoría informática.

GENERAL: G.12. Conocer y aplicar la ética profesional del auditor

GENERAL: G.13. Conocer y aplicar la gestión de riesgos en una organización.

GENERAL: G.14. Tener la capacidad de aplicar Procedimientos de seguridad en una organización.

GENERAL: G.15. Tener destreza en la aplicación de elementos fundamentales de la criptografía.

GENERAL: G.16. Ser capaz de manejar datos de carácter personal.

GENERAL: G.17. Poder efectuar y crear mecanismos de protección de datos y la protección jurídica.

GENERAL: G.18. Ser capaz de establecer contratos informáticos.

GENERAL: G.19. Poder evaluar aspectos dentro de la sociedad de la información y la normativa sobre telecomunicaciones.

GENERAL: G.20. Poder efectuar mejoras constantes en el funcionamiento y los modelos de los equipos de trabajo.

GENERAL: G.21. Ser capaz de identificar los distintos roles en un grupo de trabajo.

GENERAL: G.22. Conocer la importancia de la motivación como elemento dinamizador de los equipos de trabajo.

GENERAL: G.23. Ser capaz de establecer procesos de mejora continua en el ámbito de los equipos de trabajo.

GENERAL: G.24. Poder aplicar la teoría de la mediación para solucionar conflictos en una organización.

GENERAL: G.25. Aplicar las técnicas de la negociación.

GENERAL: G.26. Ser capaz de organizar y dirigir una reunión.

GENERAL: G.27. Poder aplicar la teoría y modelos de la comunicación.
GENERAL: G.28. Ser capaz de preparar de manera eficiente una intervención pública.
GENERAL: G.29. Conocer y aplicar la motivación humana y su relación con el rendimiento laboral.
GENERAL: G.30. Obtener rendimientos en las mejoras derivadas de aplicar la gestión de tiempo.
GENERAL: G.31. Ser capaz de desarrollar un Plan de Gestión del Tiempo.
GENERAL: G.32. Destreza para aplicar la dirección por objetivos.
GENERAL: G.33. Ser capaz de implantar un sistema de dirección por objetivos.
GENERAL: G.34. Ser capaz de implementar procesos de seguimiento y evaluación de un sistema de dirección por objetivos.
ESPECÍFICA ITINERARIO 1: E1.1. Conocer y aplicar los estándares de calidad en la organización.
ESPECÍFICA ITINERARIO 1: E1.2. Saber, aplicar y adaptar métricas en los procesos de calidad de una organización.
ESPECÍFICA ITINERARIO 1: E1.3. Ser capaz de implementar procesos de mejora de la calidad de una organización.
ESPECÍFICA ITINERARIO 1: E1.4. Ser capaz de construir/ implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización.
ESPECÍFICA ITINERARIO 1: E1.5. Poder aplicar las fases de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.
ESPECÍFICA ITINERARIO 1: E1.6. Conocer e implantar los indicadores y las herramientas de un Sistema de Gestión de la Calidad.
ESPECÍFICA ITINERARIO 2: E2.1. Conocer los diferentes tipos de Auditorías informática y aplicarlas en los contextos adecuados.
ESPECÍFICA ITINERARIO 2: E3.1. Conocer y aplicar la seguridad en Redes y Comunicaciones y la Seguridad en el Entorno de Explotación.
ESPECÍFICA ITINERARIO 3: E3.1. Desarrollar y aplicar la seguridad física en una organización.
ESPECÍFICA ITINERARIO 3: E3.2. Saber aplicar la seguridad lógica en una organización.
ESPECÍFICA ITINERARIO 3: E3.3. Ser capaz de implementar la seguridad en el desarrollo, adquisición y mantenimiento de aplicaciones.
ESPECÍFICA ITINERARIO 3: E3.4. Ser capaz de implementar controles de seguridad en una organización.
ESPECÍFICA ITINERARIO 3: E3.5. Ser capaz de implementar un Plan de Continuidad de Negocio para una organización.
ESPECÍFICA ITINERARIO 3: E3.6. Ser capaz de implementar controles de seguridad en una organización.
FINAL: F1. Saber aplicar e integrar los conocimientos adquiridos a lo largo del máster, en la resolución de problemas complejos relacionados con la dirección y gestión informática.
FINAL: F2. Diseñar y aplicar los estándares de calidad en la organización.
FINAL: F3. Poder comunicar conclusiones de un modo claro y sin ambigüedades.
FINAL: F4. Poder planificar y gestionar proyectos informáticos.
FINAL: F5. Ser capaz de aplicar procesos de auditoría, seguridad y calidad informática en una organización.
FINAL: F6. Ser capaz de documentar adecuadamente proyectos informáticos.

Acceso y Admisión

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

La Universidad de Alcalá cuenta con un Centro de Información que tiene personal preparado para ayudar a resolver cualquier pregunta relacionada con:

- Acceso, estudios, centros y departamentos, becas e intercambios, servicios y actividades, alojamientos y, en general, sobre cualquier otra cuestión académica.
- Cursos, becas, premios, másteres y otras actividades que se organizan en la Universidad o fuera del ámbito de ésta, siempre que resulten de interés para los alumnos.

Cuenta con las siguientes oficinas:

Oficina del CIU en el Campus Ciudad de Alcalá de Henares:

- Casa Anexa al Edificio de San Ildefonso (Rectorado)
Plaza de San Diego, s/n
28801 ALCALÁ DE HENARES (Madrid)

Oficina del CIU en el Campus de Guadalajara:

- Edificio Multidepartamental
C/ Cifuentes, 28
19001 GUADALAJARA

Horario

Lunes a Jueves: de 9 a 14 y de 16 a 18 horas

Viernes: de 9 a 14 horas

En Julio, Agosto, Fiestas de Navidad y Semana Santa no prestamos servicio de tarde

Contacto

Teléfono: 902 010 555

Correo electrónico: ciu@uah.es

Formulario para dirigir Consultas electrónicas a la UAH

La Escuela de Posgrado mantiene toda la información relacionada, tanto con los programas de posgrado, como sobre los requisitos de acceso y admisión a los mismos permanente actualizada en la siguiente dirección web: <http://www.uah.es/postgrado/ESCPPOSTGRADO/inicio.asp>

En relación con los canales de difusión que se emplearán para informar a los potenciales estudiantes sobre la titulación y sobre el proceso de matriculación, la Escuela de Postgrado de la Universidad de Alcalá pondrá en marcha un plan específico de comunicación para, en primer lugar, informar de la correspondiente oferta académica y, en segundo lugar, permitir el acceso a toda información de interés (relacionada con dichos estudios: descripción de los programas, calendario de matrícula, requisitos de acceso, etc.) tanto a los estudiantes como al público en general.

En consecuencia, los públicos objetivo a los que se dirige el citado plan (de comunicación) son: Alumnos de la propia Universidad de Alcalá; Órganos de Gobierno y Profesores, tanto de la Universidad de Alcalá como de otras Universidades; Alumnos de otras Universidades; Entidades de carácter público y privado. La comunicación y accesibilidad de la información de posgrado se desarrollará, como una parte integrante del plan de comunicación corporativa de la Universidad de Alcalá, apoyada en los siguientes pilares fundacionales:

- El compromiso decidido con la investigación: Que constituye una apuesta decidida como elemento de apoyo a la excelencia docente con más de 1.600 investigadores, varios Institutos Universitarios y un Parque Científico Tecnológico.
- Una oferta amplia y multidisciplinar: Que incluye todas las áreas de conocimiento y, en la mayoría de los casos, con programas derivados hacia la formación de Tercer Ciclo.
- Su vocación internacional, que mira con preferencia hacia Iberoamérica: Con más de 3.500 estudiantes (de Grado y Posgrado) de otras nacionalidades.
- Su historia: con señas de identidad como la enseñanza y cuidado de nuestra lengua.
- Su futuro: con el apoyo activo y decidido a la construcción de la "Europa del Conocimiento" y al Espacio Europeo de Educación Superior.

Así, la estrategia de comunicación tendrá un carácter global y se apoyará sobre cuatro directrices fundamentales:

- Publicitaria (estrategia de "Medios"): Orientada de manera específica a la "comercialización" de los programas formativos de posgrado. Así, los esfuerzos se concentrarán en los "medios especializados" de ámbito nacional y en aquellos con proyección internacional.
- Creación de soportes: Desarrollando los soportes gráficos y documentales (piezas de comunicación) necesarios para promocionar y potenciar su comercialización e imagen (interior y exterior). Entre los soportes a utilizar, destacan: Página WEB de la Escuela de Postgrado (accesible desde la WEB de la Universidad de Alcalá); Folletos y libros con los programas y planes de estudio; Carteles divulgativos de la oferta.
- Relaciones públicas: Articulando una dinámica de trabajo permanente (programación sistémica de contactos). Con el objeto de mantener una comunicación fluida con los diferentes públicos objetivo, podrán elaborarse diferentes newsletters con información específica adaptada a las necesidades de cada uno de ellos. Dichas páginas

informativas se harían accesibles a todos los públicos objetivo a través de la WEB de la Escuela de Postgrado. Así mismo, resulta estratégica la presencia en ferias de ámbito educativo, de investigación y empresarial. Bien mediante un stand propio o de acciones selectivas de posicionamiento, tales como la presencia a través de soportes innovadores.

- Marketing directo: Canalizando los soportes anteriores hacia los públicos objetivo que son clave para el desarrollo adecuado del postgrado en la Universidad de Alcalá. En este sentido, como actividad de refuerzo en el proceso de comunicación e información pública del programa de posgrado de la Universidad de Alcalá, se llevará a cabo una campaña de promoción de la WEB de la Escuela de Postgrado (incorporando toda la oferta de posgrado) así como un mailing general dirigido a los públicos objetivo (debidamente "desagregados").

Finalmente, a estas estrategias de carácter general (que abarcan toda la oferta de posgrado de la Universidad de Alcalá) hay que sumar las acciones específicas de promoción e información que de cada uno de los programas, en colaboración con otras Universidades y entidades participantes en desarrollo de los programas, lleven a cabo los correspondientes órganos responsables.

Criterios de acceso y condiciones o pruebas de acceso especiales

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

No existe prueba de acceso, pero se requerirá que la titulación de acceso esté relacionada con las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, o bien que el alumno **certifique** experiencia laboral en este campo. **Es decir, el perfil de los futuros alumnos debe estar alineado, bien por su titulación o bien por su experiencia, hacia el ámbito de las tecnologías de la información y en concreto: Deberá conocer a priori la programación de aplicaciones, bases de datos e ingeniería del software.**

Sistemas de apoyo y orientación de los estudiantes una vez matriculados

El método de enseñanza del máster es semipresencial, con aproximadamente un 80% de los créditos en modalidad de enseñanza virtual. Por ello, es necesario destacar que la Universidad de Alcalá impulsa el uso de tecnologías multimedia e Internet para fomentar el aprendizaje autónomo de los estudiantes. Así, mientras que las tecnologías multimedia permiten el uso de recursos de video, audio y texto para enriquecer los contenidos, Internet facilita el acceso a recursos y servicios, lo que posibilita que el proceso de enseñanza-aprendizaje a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) sea coherente con los nuevos desafíos del Espacio Europeo de Enseñanza Superior, ya que según el Parlamento Europeo "la iniciativa del e-Learning está ayudando a consolidar la idea de un espacio único europeo de la educación".

En este sentido, la Universidad de Alcalá dispone de la infraestructura organizativa y tecnológica necesaria para facilitar el uso de estas tecnologías, como apoyo a la docencia presencial y medios para el desarrollo de enseñanzas virtuales. La actividad del Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia de la Universidad de Alcalá se ha centrado, además, en impulsar la formación de los docentes con el fin de facilitar la institución del nuevo modelo educativo que promueve la implantación del sistema europeo de créditos.

La integración de las TICs en la actividad docente ayuda a mejorar la docencia presencial y favorece el desarrollo de entornos de aprendizaje permanente. De esta forma, la enseñanza virtual permite:

- Presentar de una forma atractiva, los contenidos de las asignaturas, y así facilitar el aprendizaje autónomo de los estudiantes.
- La tutoría personalizada mediante la comunicación estrecha entre el profesor y los estudiantes, así como entre los estudiantes. De esta forma, el estudiante dejaría a un lado su imagen actual que lo identifica como un receptor pasivo de conocimientos pasando a ser un participante activo, ya que al utilizar las herramientas de comunicación (e-mail, chat o foros) además de aprender, se le estimula para compartir experiencias y conocimientos con otros usuarios del sistema, así como la colaboración a distancia.
- Hacer un seguimiento de la progresión del estudiante en el aprovechamiento de la asignatura. Este seguimiento puede hacerlo tanto el profesor como el propio estudiante a través de las herramientas adecuadas.
- La utilización de un entorno educativo flexible desapareciendo así los horarios y las fronteras geográficas.
- La familiarización de los alumnos con el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que ya están tan extendidas en la sociedad.

La plataforma de enseñanza virtual elegida por la Universidad de Alcalá es WebCT (Web Course Tools), que es una herramienta que facilita la creación de ambientes educativos basados en la Web, con un entorno gráfico amigable y fácil de usar. En la actualidad, el Aula Virtual de la Universidad de Alcalá cuenta con casi 12.000 usuarios.

Por otra parte, el sistema bibliotecario de la Universidad de Alcalá pone a disposición de todos sus estudiantes los recursos necesario para su aprendizaje.

Asimismo, el sistema de **tutorías personalizadas** instituido en la Universidad de Alcalá garantiza al estudiante una atención y orientación personal en lo que respecta la configuración del itinerario más idóneo, así como a los diversos aspectos académicos. También se prevé implantar un mecanismo de evaluación de profesores y asignaturas: mediante encuestas que realizarán los alumnos de cada asignatura, se evaluarán aspectos tales como: capacidad didáctica y pedagógica, conocimientos sobre la materia, claridad de exposición y comunicación, utilidad práctica de la asignatura, adecuación del método docente, etc. Para ello se recurrirá a los servicios del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Alcalá.

Con respecto a la orientación profesional, la Universidad de Alcalá dispone de un Servicio de Orientación y Promoción de estudios cuya información está accesible a través de la siguiente dirección web: <http://www2.uah.es/orientacion/contactar.htm>

Los principales servicios prestados son los siguientes:

- GABINETE PSICOPEDAGÓGICO

Plaza de Cervantes 10, 2ª planta

28801 - Alcalá de Henares

Tlf: 91 885 64 49 - 91 885 64 50

e-mail: psicopedagogico@uah.es

MERCADO DE TRABAJO

Plaza de Cervantes 10, 2ª planta

28801 - Alcalá de Henares

Tlf: 91 885 64 74

e-mail: panorama.laboral@uah.es

-INSERCIÓN LABORAL

Plaza de Cervantes 10, 2ª planta

28801 - Alcalá de Henares

Tlf: 91 885 64 74

e-mail: panorama.laboral@uah.es

- ORIENTACIÓN LABORAL Y PROFESIONAL

Plaza de Cervantes 10, 2ª planta

28801 - Alcalá de Henares

Tlf: 91 885 64 69

e-mail: equipo.orientacion@uah.es

- BOLSA DE EMPLEO

Plaza de Cervantes 10, 2ª planta

28801 - Alcalá de Henares

Tlf: 91 885 64 81

e-mail: bolsa.empleo@uah.es

La Universidad además cuenta con una Oficina del Defensor Universitario cuya información está actualizada en la siguiente dirección web:

http://www.uah.es/defensor_universitario/inicio.shtm

Transferencia y reconocimiento de créditos: sistema propuesto por la universidad

La Universidad de Alcalá desarrolla mecanismos adecuados para el reconocimiento de créditos regidos por el artículo 13 del Real Decreto 1393/2007:

- El reconocimiento de créditos de asignaturas se realizará teniendo en cuenta la adecuación existente entre las competencias obtenidas por el alumno en la materia o asignatura cuyo reconocimiento se pretende obtener y las competencias correspondientes a las materias y asignaturas que estén contempladas en el plan de estudios.

- La Universidad de Alcalá procederá al reconocimiento de los créditos obtenidos como resultado de estancias y acciones de movilidad que se realicen en aquellas instituciones con las que exista el correspondiente convenio, o bien en el marco de programas oficiales de intercambio. El reconocimiento de estos créditos se efectuará preferentemente por créditos correspondientes a las materias o asignaturas optativas que estén contempladas en el plan de estudios

- El reconocimiento de créditos deberá ser solicitado por el estudiante interesado dentro del plazo establecido en las normas de procedimiento académico. Este plazo se hará público al comienzo del curso.
- Para solicitar el reconocimiento de créditos el estudiante deberá presentar una instancia de acuerdo con el modelo establecido en las normas de procedimiento interno, adjuntando la documentación que se especifique y previo pago de la tasa oficial que pueda hacer pública la Universidad de Alcalá.
- Contra la resolución de reconocimiento de créditos podrá realizar recurso de alzada ante el Rector, o ante el órgano en quien delegue. La resolución del Rector agotará la vía administrativa y será recurrible ante el orden contencioso-administrativo de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente.

Los aspectos básicos que regularán la normativa de transferencia de créditos son los siguientes:

-La normativa sobre transferencia de créditos de la Universidad de Alcalá tiene carácter público. Se garantiza el derecho de los estudiantes a acceder a la normativa que afecte a las enseñanzas en las que pretendan matricularse o se encuentren ya matriculados.

- La transferencia de créditos consiste en la inclusión en el expediente académico del alumno de la totalidad de créditos obtenidos en enseñanzas oficiales cursadas en la Universidad de Alcalá u otra universidad, y que no hayan conducido a la obtención de un título oficial.

- La información transferida se referirá únicamente a las materias o asignaturas superadas que consten en el expediente académico del alumno, haciendo referencia, al menos, a la universidad en la que se hayan obtenido los créditos, el año académico, y el número de créditos y la calificación correspondientes.

- Los créditos transferidos no serán tenidos en cuenta para el cálculo de la nota media del expediente académico del alumno.

Existirá una Comisión Docente del Máster, que resolverá sobre las convalidaciones solicitadas. La convalidación se hará teniendo en cuenta tanto la coincidencia de los contenidos de otras asignaturas cursadas por los alumnos en alguna universidad, como la carga docente de éstas (valorada en créditos ECTS), debiendo ser de igual carga docente las ya cursadas que las que se solicite convalidar del Máster.

~~ELIMINADO Todas las materias del Máster se pueden considerar como periodo de formación total de un programa de doctorado a implantar en el Departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de Alcalá, y aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá, en su sesión del 29 de noviembre de 2007, y por el Consejo del Departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de Alcalá, en la sesión del 12 de noviembre de 2007.~~

Planificación enseñanza

Distribución del plan de estudios en créditos ECTS por tipo de materia

Formación básica	0.0	Obligatorias	68.0
Optativas	30.0	Prácticas externas	0.0
Trabajo de fin de grado	6.0		

Explicación general de la planificación del plan de estudios

Se ha previsto un plan de estudios de 104 créditos a impartir en dos cursos académicos, a razón de 56 créditos el primer año y 48 el segundo, con la siguiente distribución de materias:

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN PROYECTOS Y DIRECCIÓN INFORMÁTICA
(Créditos: 104 ECTS)**

1º año	Planificación y Gestión Informática de calidad (12 créditos) Auditoría Informática (6 créditos). Protección y Seguridad Informática (8 créditos) Derecho de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (6 créditos) Optativas (se deben elegir dos, en bloque): Opción A: Calidad Informática avanzada I (12 créditos) Calidad Informática avanzada II (12 créditos) Opción B: Auditoría Informática avanzada I (12 créditos) Auditoría Informática avanzada II (12 créditos) Opción C: Seguridad Informática avanzada I (12 créditos) Seguridad Informática avanzada II (12 créditos)	56 créditos
2º año	Dirección de Equipos (12 créditos) Negociación y Mediación (8 créditos) Gestión de la Comunicación (8 créditos) Motivación de Personas (8 créditos) Optativas (se debe elegir una): Gestión del Tiempo (6 créditos) Dirigir y Gestionar por Objetivos (6 créditos)	42 créditos
Trabajo Final	Trabajo de fin de Master (6 créditos)	6 créditos

Se han previsto los siguientes órganos de coordinación académica del máster:

1. Director y Co-Director del máster

2. Coordinador de cada materia

3. Comisión Docente: Presidida por el Director/Co-Director del Máster, e integrada por los coordinadores de materias. Entre sus funciones se encontrarán las siguientes:

- Aprobar los programas de las asignaturas
- Resolver las solicitudes de reconocimiento de créditos
- Elaborar los horarios de clases presenciales
- Realizar la planificación anual de actividades
- Realizar la selección y asignación de profesores a materias
- Analizar la información sobre la satisfacción de los alumnos, y ajustar la planificación docente, en lo que respecta a horarios, programas de asignaturas y selección de los profesores más adecuados a cada materia.

4. Responsable de calidad del máster: Esta figura está prevista en el sistema de garantía de calidad elaborado por la Universidad de Alcalá para todos los másteres (ver documento pdf anexo en el apartado "Garantía de calidad" de esta propuesta), cuyas responsabilidades son el seguimiento y control de la calidad de la titulación y la elaboración de la memoria de calidad de la titulación

~~ELIMINADO Además de las anteriores, se ofertan dos materias optativas, cuya realización no es obligatoria para obtener el título de Máster, con el objetivo de ofrecer una visión actualizada de nuevos métodos y tecnologías que vayan surgiendo en relación con las tecnologías de la información y comunicaciones, en general, y de los Sistemas de Información, en particular. Estos complementos permitirán, a los alumnos que lo precisen, completar los 120 créditos para acceder a estudios de doctorado. Tal y como se indica en la siguiente tabla.~~

!

COMPLEMENTOS DE FORMACIÓN: ASIGNATURAS OPTATIVAS

(Son de carácter voluntario, no son necesarias para la obtención del título, pero si se cursan se conseguiría un total de 120 ECTS al finalizar los estudios)

2º año	Sistemas de Información avanzados (8 créditos) Tecnologías avanzadas de Lenguajes, Sistemas y Proyectos Informáticos (8 créditos)	16 créditos
--------	--	-------------

El objetivo académico del máster es conseguir que el alumno adquiera los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para obtener el dominio y control en las actividades que desarrolla un director de informática. En el Máster se ofrecen tres intensificaciones que delimitan tres aspectos básicos en las tareas de dirección y gestión informática, como son: Calidad informática, auditoría informática y seguridad informática.

Las materias del primer año están diseñadas para asentar los conocimientos teóricos y prácticos que un director de informática debe poseer en la planificación y gestión de proyectos y en los tres ámbitos elegidos: Calidad, Auditoría y Seguridad.

El segundo año tiene un carácter más avanzado, orientado a la dirección y motivación de equipos humanos.

Dado que el máster será cursado por alumnos que pueden estar ya incorporados la mercado laboral, y con objeto de facilitar su estudio, se pretende que la adquisición de los conocimientos pueda realizarse, en gran medida, a distancia, utilizando un sistema de tele-educación con acceso a través de Internet, que permita al alumno realizar el estudio de los contenidos teóricos de forma interactiva; y participar en actividades participativas, como tutorías síncronas (Chat), tutorías asíncronas (a través de correo electrónico), y foros de discusión. Se ha previsto una metodología docente de tipo semipresencial, de tal forma que una parte de cada asignatura se imparta de manera sea no presencial (a través de Internet), y el resto se imparta de forma presencial (actividades prácticas y de evaluación).

La metodología docente prevista, por tanto, supone la combinación de varias técnicas de aprendizaje:

- Estudio on-line a través de objetos de aprendizaje virtual: Se diseñarán recursos electrónicos para el contenido teórico siguiendo criterios pedagógicos y adaptados a estándares internacionales. De esta forma, el alumno realiza su estudio de forma interactiva a través de Internet. El Departamento de Ciencias de la Computación, en colaboración con la Fundación General de la Universidad de Alcalá, tiene una gran experiencia en el diseño y explotación de este tipo de materiales, habiendo creado y utilizado complejas unidades de aprendizaje electrónico de gran calidad.
- Actividades participativas: Se fomentará la participación de los alumnos a través de tutorías síncronas periódicas (chat) y asíncronas (correo electrónico); y mediante la creación de diferentes foros de discusión. Para ello se utilizará una plataforma de tele-formación. El Departamento de Ciencias de la Computación, en colaboración con la Fundación General de la Universidad de Alcalá, tiene una gran experiencia formativa con este tipo de plataformas, por haber impartido docencia a través de ellas a más de un millar de alumnos.
- Tests de aprendizaje virtual: En cada asignatura, los alumnos disponen de ejercicios en forma de batería de preguntas relacionadas con la temática desarrollada en el curso, que proporciona a los participantes información acerca de su aprendizaje real. El Departamento de Ciencias de la Computación tiene gran experiencia en el diseño de este tipo de pruebas de evaluación aplicando estándares internacionales; habiéndose, incluso, realizado tesis doctorales sobre este tema, y proyectos de investigación para su aplicación en docencia universitaria y no universitaria a través de dispositivos móviles.
- Ejercicios prácticos: Se utilizarán para comprobar el grado de comprensión de los conceptos de cada asignatura. Están previstas prácticas presenciales en las asignaturas.

Para la preparación de contenidos on-line, e impartición y seguimiento de la formación virtual se contará con la colaboración de la Fundación General de la Universidad de Alcalá.

Está prevista, tanto la evaluación de los alumnos como de los profesores del Máster y de los contenidos y método docente utilizados en cada materia.

- Evaluación de alumnos: Se evaluarán aspectos tales como: participación y compromiso, disposición al aprendizaje, conocimiento técnico, y otros en función de las características de cada asignatura. Durante la parte no presencial de cada materia, el alumno podrá realizar actividades de autoevaluación para comprobar el avance en la adquisición de los conocimientos, pero la evaluación oficial de cada materia se realizará de manera presencial, garantizándose así el control de la identidad de los estudiantes. Durante el segundo

semestre, está prevista la realización de un trabajo de fin de Máster de carácter obligatorio que incorpore la mayor parte de los conocimientos adquiridos a lo largo de los estudios. Se elaborará un informe general al finalizar el Máster, se intentará resaltar las fortalezas, puntos de mejora y recomendaciones para el desarrollo profesional de los asistentes.

- Evaluación de profesores y asignaturas: Mediante encuestas que realizarán los alumnos de cada asignatura, se evaluarán aspectos tales como: capacidad didáctica y pedagógica, conocimientos sobre la materia, claridad de exposición y comunicación, utilidad práctica de la asignatura, adecuación del método docente, etc. Para ello se recurrirá a los servicios del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Alcalá.

Planificación y gestión de la movilidad de los estudiantes propios y de acogida

La Universidad de Alcalá, desde el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Extensión Universitaria, cuenta con una serie de programas internacionales y de intercambio dirigidos tanto a estudiantes nacionales como extranjeros. Toda la información está recogida en la siguiente dirección web: <http://www.uah.es/internacionales/inicio.shtml>.

Las materias del plan de estudios del Máster se impartirán con una metodología semi-presencial, de tal forma que los alumnos realizarán un porcentaje de los créditos de forma on-line, a través de Internet, y otro porcentaje, asistiendo a clases prácticas presenciales. La estancia y alojamiento de los alumnos será por cuenta de éstos. Se contará con el apoyo de la Fundación General de la Universidad de Alcalá, que colaborará para facilitar los trámites necesarios a los alumnos que así lo requieran.

No está previsto realizar actividades docentes presenciales fuera de la Comunidad de Madrid. Sin embargo, en función de los convenios de colaboración ya existentes u otros que puedan suscribirse en el futuro, existirá la posibilidad de que algunos alumnos puedan realizar el trabajo fin del Máster en los diferentes organismos de la Seguridad Social (Tesorería General de la Seguridad Social, Instituto Nacional de la Seguridad Social, Gerencia de Informática de la Seguridad social) bajo la supervisión de un profesor tutor. Todas estas actividades se enmarcan en el contexto de un convenio marco de colaboración entre la Universidad de Alcalá y la Secretaría de Estado de Seguridad Social, suscrito el 5 de diciembre de 2006.

Descripción de los módulos o materias

Descripción de la materia principal 1

Denominación de la materia	Planificación y Gestión Informática de Calidad	Créditos ECTS	12.0	Carácter	Obligatorias
Unidad temporal	Anual, primer año		Requisitos previos	Ningún requisito previo.	
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
La materia tiene 12 créditos ECTS los cuales están divididos en 7.2 teóricos y 4.8 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 12 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 9.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.					
A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.					
En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para dirigir y coordinar proyectos, grupos de trabajo y organizaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y					

las comunicaciones.

Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas que permiten adquirir la competencia anteriormente comentada.

Observaciones/aclaraciones por módulo o materia

1. Introducción a la dirección de Proyectos Informáticos.
2. Alcance y Plan del Proyecto.
3. Equipo humano y la comunicación.
4. Gestión del tiempo.
5. Gestión de costes.
6. Gestión de riesgos.
7. Introducción a la Calidad.
8. La estandarización de la calidad.
9. Fundamentos de la gestión de procesos.
10. Implantación de un sistema de gestión.
11. Evaluación del sistema de gestión.

Descripción de las competencias

Conocer y aplicar la dirección de un proyecto informático.

Conocer y aplicar la gestión de tiempo, costes, riesgos de un proyecto informático.

Conocer y aplicar la calidad como elemento diferenciador en un proyecto informático.

Ser capaz evaluar de manera eficiente un proyecto informático.

Descripción de la materia principal 2

Denominación de la materia	Auditoría Informática	Créditos ECTS	6.0	Carácter	Obligatorias
Unidad temporal		Anual, primer Año	Requisitos previos		Ningún requisito previo.
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
La materia tiene 6 créditos ECTS los cuales están divididos en 3.6 teóricos y 2.4 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 6 créditos se dividen en 1.2 presenciales y 4.8 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica. A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos. En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia del Máster verificar y comprobar el buen funcionamiento de las tecnologías de la información incorporadas en una organización, a través de técnicas de auditoría informática.. Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas que se relacionan con la competencia anteriormente descrita.					
Observaciones/aclaraciones por módulo o materia					
1. Función de Auditoría Informática. 2. Marco jurídico.					

3. Organización del departamento de auditoría.
4. Planificación de la auditoría.
5. Metodología de auditoría.
6. Técnicas de auditoría.
7. Informe de auditoría.
8. Ética del auditor informático.

Descripción de las competencias

Conocer y aplicar la función de auditoría y su marco jurídico.

Conocer la estructura y metodología de trabajo: técnicas de la auditoría informática.

Ser capaz de desarrollar un informe de auditoría informática.

Conocer la ética profesional del auditor

Descripción de la materia principal 3

Denominación de la materia	Protección y Seguridad Informática	Créditos ECTS	8.0	Carácter	Obligatorias
Unidad temporal		Anual, primer año	Requisitos previos		Ningún requisito previo.
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
<p>La materia tiene 8 créditos ECTS los cuales están divididos en 4.8 teóricos y 3.2 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 8 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 5.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.</p> <p>A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos. En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia asegurar el mantenimiento de la función de informática mediante la incorporación a la organización de procedimientos de seguridad.</p> <p>Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada</p>					
Observaciones/aclaraciones por módulo o materia					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organización de la seguridad. 2. Análisis y gestión de riesgos. 3. Políticas, estándares, procedimientos y guías. 4. Concienciación de seguridad. 5. Planes de seguridad. 6. Métricas y cuadros de mando de seguridad. 7. Criptografía. 8. Clasificación de la información. 9. Conservación de la información. 10. Datos de carácter personal. 					
Descripción de las competencias					
Conocer y aplicar la gestión de riesgos en una organización.					
Conocer y aplicar Procedimientos de seguridad en una organización.					

Conocer los elementos fundamentales de la criptografía.

Ser capaz de manejar datos de carácter personal.

Descripción de la materia principal 4

Denominación de la materia	Derecho de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	Créditos ECTS	6.0	Carácter	Obligatorias
Unidad temporal	Anual, primer año	Requisitos previos			Ningún requisito previo.
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
La materia tiene 6 créditos ECTS los cuales están divididos en 3.6 teóricos y 2.4 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 6 créditos se dividen en 1.2 presenciales y 4.8 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica. A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos. En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia dirigir y coordinar proyectos, grupos de trabajo y organizaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada					
Observaciones/aclaraciones por módulo o materia					
1. La protección de datos. 2. La protección jurídica del software. 3. La protección jurídica de las bases de datos. 4. El comercio electrónico y la contratación electrónica. 5. Los contratos informáticos. 6. La transferencia electrónica de datos. 7. El delito informático. 8. La informática en el procedimiento. 9. El documento electrónico. 10. La sociedad de la información y la normativa sobre telecomunicaciones.					
Descripción de las competencias					
Conocer la protección de datos y la protección jurídica.					
Ser capaz de establecer contratos informáticos.					
Conocer la sociedad de la información y la normativa sobre telecomunicaciones.					

Descripción de la materia principal 5

Denominación de la materia	Dirección de Equipos	Créditos ECTS	12.0	Carácter	Obligatorias
-----------------------------------	----------------------	----------------------	------	-----------------	--------------

Unidad temporal	Anual, segundo año	Requisitos previos	Ningún requisito previo.
Sistemas de evaluación			
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.			
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante			
<p>La materia tiene 12 créditos ECTS los cuales están divididos en 7.2 teóricos y 4.8 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 12 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 9.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.</p> <p>A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.</p> <p>En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para dirigir y coordinar proyectos, grupos de trabajo y organizaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.</p>			
Observaciones/aclaraciones por módulo o materia			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bases del funcionamiento de los equipos de trabajo. 2. Modelos de trabajo en equipo. 3. Enfoques sobre liderazgo. 4. Liderazgo. 5. Identificación de roles dentro de un equipo para poder utilizar las mejores capacidades de cada persona. 6. Liderazgo de equipos. 7. Revisión del desempeño. 8. Motivación. 9. Delegación. 10. Mejora continua. 			
Descripción de las competencias			
Conocer el funcionamiento y los modelos de los equipos de trabajo.			
Ser capaz de identificar los distintos roles en un grupo de trabajo.			
Conocer la importancia de la motivación como elemento dinamizador de los equipos de trabajo.			
Ser capaz de establecer procesos de mejora continua en el ámbito de los equipos de trabajo.			

Descripción de la materia principal 6

Denominación de la materia	Negociación y Mediación	Créditos ECTS	8.0	Carácter	Obligatorias
Unidad temporal	Anual, segundo año	Requisitos previos	Ningún requisito previo.		
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					

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

La materia tiene 8 créditos ECTS los cuales están divididos en 4.8 teóricos y 3.2 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 8 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 5.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.

A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.

En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para dirigir y coordinar proyectos, grupos de trabajo y organizaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.

Observaciones/aclaraciones por módulo o materia

1. Teoría de la mediación.
2. La mediación y el conflicto: técnicas, instrumentos de negociación y resolución de conflictos.
3. Características de la negociación.
4. Capacidad y técnicas de negociación.
5. Gestión de Reuniones.
6. Técnicas de organización y gestión: Técnica de reuniones, supervisión.

Descripción de las competencias

Conocer la teoría de la mediación para solucionar conflictos en una organización.

Conocer y aplicar las técnicas de la negociación.

Ser capaz de organizar y dirigir una reunión.

Descripción de la materia principal 7

Denominación de la materia	Gestión de la Comunicación	Créditos ECTS	8.0	Carácter	Obligatorias
Unidad temporal		Anual, segundo año	Requisitos previos		Ningún requisito previo.
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
La materia tiene 8 créditos ECTS los cuales están divididos en 4.8 teóricos y 3.2 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 8 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 5.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.					
A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.					
En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para dirigir y coordinar proyectos, grupos de trabajo y organizaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.					
Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.					

Observaciones/aclaraciones por módulo o materia
<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de la comunicación. 2. Introducción a la teoría de la comunicación. 3. Teorías y modelos de la comunicación. 4. Estructura y procesos de la comunicación. 5. Hablar en Público. 6. Preparación de la intervención. 7. Estilo de la intervención. 8. Público. 9. Discurso. 10. Idea clave. 11. Desarrollo. 12. Conclusión.
Descripción de las competencias
Conocer y aplicar la teoría y modelos de la comunicación.
Ser capaz de preparar de manera eficiente una intervención pública.

Descripción de la materia principal 8

Denominación de la materia	Motivación de Personas	Créditos ECTS	8.0	Carácter	Obligatorias
Unidad temporal		Anual, segundo año	Requisitos previos		Ningún requisito previo.
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
<p>La materia tiene 8 créditos ECTS los cuales están divididos en 4.8 teóricos y 3.2 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 8 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 5.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.</p> <p>A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos. En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia dirigir y coordinar proyectos, grupos de trabajo y organizaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.</p>					
Observaciones/aclaraciones por módulo o materia					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos básicos sobre la Motivación Humana. 2. Motivación: Rendimiento Laboral y satisfacción en el trabajo. 					
Descripción de las competencias					
Conocer y aplicar la motivación humana y su relación con el rendimiento laboral.					

Descripción de la materia principal 9

Denominación de la materia	Trabajo de fin de Máster	Créditos ECTS	6.0	Carácter	Obligatorias
Unidad temporal	Anual, segundo año		Requisitos previos		Haber cursado todas las materias obligatorias y optativas necesarias.
Sistemas de evaluación					
<p>El alumno deberá realizar la elaboración y defensa pública de un trabajo original en el que se apliquen e integren conocimientos adquiridos en la mayor parte de las materias cursadas en el máster.</p> <p>Se valorará la calidad científica del trabajo y la calidad de la exposición pública y defensa del mismo.</p>					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
<p>La materia tiene 6 créditos ECTS los cuales están divididos en 3.6 teóricos y 2.4 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa 4.8 créditos de forma on-line y 1.2 créditos presenciales. Tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.</p> <p>A lo largo del desarrollo de la materia que el alumno cursa de forma on-line, se adquieren los conocimientos necesarios sobre las directrices a tener en cuenta en la realización de un trabajo final de máster, como la manera de formular los objetivos de un trabajo de este tipo, de realizar un revisión bibliográfica, de incorporar citas bibliográficas, o de presentar resultados y conclusiones. En la parte presencial el alumno profundizará en la parte más práctica del trabajo realizando aquellas partes del trabajo más complicadas.</p> <p>Después de realizar el trabajo, el alumno debe haber adquirido los conocimientos necesarios para realizar funciones de director de informática, aplicando e integrando lo aprendido en las diferentes materias del plan de estudios.</p>					
Observaciones/aclaraciones por módulo o materia					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Directrices para la elaboración de un trabajo de fin de Máster. 2. Realización del trabajo de fin de Máster. 3. Presentación del trabajo de fin de Máster. 					
Descripción de las competencias					
Saber aplicar e integrar los conocimientos adquiridos a lo largo del máster, en la resolución de problemas complejos relacionados con la dirección y gestión informática.					
Saber comunicar conclusiones de un modo claro y sin ambigüedades.					
Planificar y gestionar proyectos informáticos.					
Saber aplicar procesos de auditoría, seguridad y calidad informática en una organización.					
Ser capaz de documentar adecuadamente proyectos informáticos.					

Descripción de la materia principal 10

Denominación de la materia	Calidad Informática Avanzada I	Créditos ECTS	12.0	Carácter	Optativas
Unidad temporal	Anual, primer año		Requisitos previos		Estar matriculado en la optativa Calidad Informática Avanzada II
Sistemas de evaluación					
<p>Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.</p>					

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

La materia tiene 12 créditos ECTS los cuales están divididos en 7.2 teóricos y 4.8 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 12 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 9.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.

A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.

En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para gestionar y certificar la calidad de procesos y productos informáticos, de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad regidos por estándares nacionales e internacionales.

Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.

Observaciones/aclaraciones por módulo o materia

1. Estándares de Calidad.
2. La gestión por procesos.
3. Descripción y documentación de los procesos.
4. Las métricas.
5. Análisis de resultados y mejora de procesos.

Descripción de las competencias

Conocer y aplicar los estándares de calidad en la organización.

Conocer y aplicar métricas en los procesos de calidad de una organización.

Ser capaz de implementar procesos de mejora de la calidad de una organización.

Descripción de la materia principal 11

Denominación de la materia	Calidad Informática Avanzada II	Créditos ECTS	12.0	Carácter	Optativas
Unidad temporal	Anual, primer año	Requisitos previos	Estar matriculado en la asignatura optativa Calidad Informática Avanzada I		
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
La materia tiene 12 créditos ECTS los cuales están divididos en 7.2 teóricos y 4.8 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 12 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 9.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.					
A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.					
En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para gestionar y certificar la calidad de procesos y productos informáticos, de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad regidos por estándares nacionales e internacionales.					

Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.

Observaciones/aclaraciones por módulo o materia

1. Construcción de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).
2. Diseño del SGC.
3. Desarrollo del SGC.
4. Documentación del SGC.
5. Fases de implantación del SGC.
6. Seguimiento y Mejora de un SGC.
7. Objetivos e indicadores de medida.
8. Herramientas de la calidad.
9. La mejora continua.

Descripción de las competencias

Ser capaz de construir/implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización.

Conocer las fases de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Conocer los indicadores y las herramientas de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Descripción de la materia principal 12

Denominación de la materia	Auditoría Informática Avanzada I	Créditos ECTS	12.0	Carácter	Optativas
Unidad temporal	Anual, primer año	Requisitos previos			Estar matriculado en la asignatura optativa "Auditoría Informática Avanzada II"
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
<p>La materia tiene 12 créditos ECTS los cuales están divididos en 7.2 teóricos y 4.8 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 12 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 9.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.</p> <p>A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.</p> <p>En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para verificar y comprobar el buen funcionamiento de las tecnologías de la información incorporadas en una organización, a través de técnicas de auditoría informática.</p> <p>Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.</p>					
Observaciones/aclaraciones por módulo o materia					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Auditoría de la Dirección. 2. Auditoría de Desarrollo, Adquisición y Mantenimiento de Aplicaciones. 3. Gestión de proyectos. 4. Ciclo de vida. 5. Gestión de cambios. 6. Auditoría de la Explotación. 7. Planificación. 8. Producción. 					

9. Resolución de incidencias y soporte técnico.

Descripción de las competencias

Conocer los diferentes tipos de Auditorías informática y aplicarlas en los contextos adecuados.

Descripción de la materia principal 13

Denominación de la materia	Auditoría Informática Avanzada II	Créditos ECTS	12.0	Carácter	Optativas
Unidad temporal		Anual, primer año	Requisitos previos		Estar matriculado en la asignatura optativa "Auditoría Informática Avanzada I"
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante					
La materia tiene 12 créditos ECTS los cuales están divididos en 7.2 teóricos y 4.8 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 12 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 9.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.					
A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.					
En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para verificar y comprobar el buen funcionamiento de las tecnologías de la información incorporadas en una organización, a través de técnicas de auditoría informática.					
Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.					
Observaciones/aclaraciones por módulo o materia					
1. Auditoría de Seguridad y Redes. 2. Gestión de la seguridad de la información. 3. Seguridad lógica. 4. Seguridad física. 5. Controles ambientales. 6. Auditoría Forense. 7. Herramientas de análisis forense.					
Descripción de las competencias					
Conocer los diferentes tipos de Auditorías informática y aplicarlas en los contextos adecuados.					

Descripción de la materia principal 14

Denominación de la materia	Seguridad Informática Avanzada I	Créditos ECTS	12.0	Carácter	Optativas
Unidad temporal		Anual, primer año	Requisitos previos		Estar matriculado en la asignatura optativa

			"Seguridad Avanzada	Informática II"
--	--	--	---------------------	-----------------

Sistemas de evaluación

Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.

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

La materia tiene 12 créditos ECTS los cuales están divididos en 7.2 teóricos y 4.8 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 12 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 9.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.

A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.

En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para asegurar el mantenimiento de la función de informática mediante la incorporación a la organización de procedimientos de seguridad.

Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.

Observaciones/aclaraciones por módulo o materia

1. Estudio de la seguridad Física: Gestión de instalaciones, controles de seguridad física, detección de intrusos y seguridad del entorno.
2. Estudio de la seguridad Lógica: Identificación y autenticación, gestión del control de acceso.
3. Seguridad en Desarrollo, Adquisición y Mantenimiento de Aplicaciones.

Descripción de las competencias

Conocer y aplicar la seguridad física en una organización.

Conocer y aplicar la seguridad lógica en una organización.

Ser capaz de implementar la seguridad en el desarrollo, adquisición y mantenimiento de aplicaciones.

Descripción de la materia principal 15

Denominación de la materia	Seguridad Informática Avanzada II	Créditos ECTS	12.0	Carácter	Optativas
Unidad temporal	Anual, primer año	Requisitos previos			Estar matriculado en la asignatura optativa "Seguridad Informática I"
Sistemas de evaluación					
Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.					
Actividades formativas con su contenido en ECTS, su metodología de enseñanza y					

aprendizaje, y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

La materia tiene 12 créditos ECTS los cuales están divididos en 7.2 teóricos y 4.8 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 12 créditos se dividen en 2.4 presenciales y 9.6 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.

A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.

En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para asegurar el mantenimiento de la función de informática mediante la incorporación a la organización de procedimientos de seguridad.

Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.

Observaciones/aclaraciones por módulo o materia

1. Seguridad en Redes y Comunicaciones.
2. PAN, LAN, MAN y WAN.
3. Internet, Intranet y Extranet.
4. Controles de Seguridad.
5. VPNs, Firewalls, routers.
6. Autenticación en redes.
7. Accesos Remotos.
8. Redes Inalámbricas.
9. Virus Informáticos y otros tipos de ataques.
10. Seguridad en el entorno de explotación.
11. Planes de Continuidad de Negocio

Descripción de las competencias

Conocer y aplicar la seguridad en Redes y Comunicaciones y la Seguridad en el Entorno de Explotación.

Ser capaz de implementar controles de seguridad en una organización.

Ser capaz de implementar un Plan de Continuidad de Negocio para una organización.

Descripción de la materia principal 16

Denominación de la materia	Gestión del Tiempo	Créditos ECTS	6.0	Carácter	Optativas
Unidad temporal		Anual, segundo año	Requisitos previos		Sólo se debe elegir una asignatura de estas dos asignaturas optativas : "Gestión del Tiempo" y "Dirigir y Gestionar por Objetivos"

Sistemas de evaluación

Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.

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

La materia tiene 6 créditos ECTS los cuales están divididos en 3.6 teóricos y 2.4 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 6 créditos se dividen en 1.2 presenciales y 4.8 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.

A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.

En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para dirigir y coordinar proyectos, grupos de trabajo y organizaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.

Observaciones/aclaraciones por módulo o materia

1. El uso del tiempo.
2. Identificación de objetivos y fijación de prioridades.
3. Desarrollo de un Plan de Gestión del Tiempo.
4. Rechazo del exceso de trabajo.
5. Gestión de la Agenda diaria.
6. Gestión de la Tecnología.

Descripción de las competencias

Conocer y aplicar la gestión de tiempo.

Ser capaz de desarrollar un Plan de Gestión del Tiempo.

Descripción de la materia principal 17

Denominación de la materia	Dirigir y Gestionar por Objetivos	Créditos ECTS	6.0	Carácter	Optativas
Unidad temporal	Anual, segundo año	Requisitos previos	Sólo se debe elegir una asignatura de estas dos asignaturas optativas : "Gestión del Tiempo" y "Dirigir y Gestionar por Objetivos"		

Sistemas de evaluación

Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.

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

La materia tiene 6 créditos ECTS los cuales están divididos en 3.6 teóricos y 2.4 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa un 80 % de la asignatura de forma on-line y un 20% presencial. Del total de los 6 créditos se dividen en 1.2 presenciales y 4.8 virtuales; tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.

A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos.

En concreto, los conocimientos que se adquieren de forma on-line son las relacionadas con la competencia para dirigir y coordinar proyectos, grupos de trabajo y organizaciones en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para la parte presencial se reservan las tareas eminentemente prácticas relacionadas con la competencia antes indicada.

Observaciones/aclaraciones por módulo o materia

1. La Dirección por Objetivos.
2. Procesos del ciclo de vida de la dirección por objetivos.
3. Forma de implantar un sistema de Dirección por Objetivos.
4. Proceso de seguimiento, verificación y evaluación.
5. Toma de decisiones.
6. Competencias para la Toma de Decisiones.

Descripción de las competencias

Conocer y aplicar la dirección por objetivos.

Ser capaz de implantar un sistema de dirección por objetivos.

Ser capaz de implementar procesos de seguimiento y evaluación de un sistema de dirección por objetivos.

ELIMINADO Descripción de la materia principal 18

Denominación de la materia	Sistemas de Información Avanzados	Créditos ECTS	8.0	Carácter	Optativas
Unidad temporal		Anual, segundo año	Requisitos previos		<p>Esta materia no es obligatoria para obtener el título de Máster. Se ofrece junto con la materia "Tecnologías avanzadas de Lenguajes, Sistemas y Proyectos Informáticos" como un complemento formativo que permita, a los alumnos que lo precisen, completar los 120 créditos para acceder al doctorado.</p> <p>Por su carácter de complemento formativo, el único requisito es haber superado o estar matriculado en el total de 104 créditos del máster.</p>

Sistemas de evaluación

Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.

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

La materia tiene 8 créditos ECTS los cuales están divididos en 4.8 teóricos y 3.2 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa 6.4 créditos de forma on-line y 1.6 créditos presenciales. Tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.

A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on-line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos. En la parte presencial el alumno profundizará en la parte más práctica de la materia realizando una serie de ejemplos y ejercicios relacionados con los conocimientos adquiridos en la parte on-line. Esta materia tiene el objetivo de ofrecer una visión actualizada de nuevos métodos y tecnologías que vayan surgiendo en relación con las tecnologías de la información y las Comunicaciones (TICs), en general, y con los Sistemas de Información, en particular. Los Sistemas de Información y la Tecnología de la Información que los soporta se han convertido en una parte esencial de los productos, servicios, operación y gestión de las organizaciones. El uso eficiente y eficaz de la información es un elemento esencial para la productividad de las mismas, y en ocasiones, un elemento clave en la ventaja competitiva. Los sistemas de información combinan tecnología de la información con aspectos organizativos y de gestión de las organizaciones.

Después de cursar la materia, el alumno debe conocer los últimos avances en este campo con objeto de tener criterio para decidir la adquisición, instalación y gestión de recursos y servicios de información; así como para el desarrollo, operación y evolución de la infraestructura y los sistemas que son necesarios para los procesos organizativos.

Observaciones/ aclaraciones por módulo o materia

- 1.— Los sistemas de información y sus relaciones con la administración, gestión y tecnología.
- 2.— El papel estratégico de los sistemas de información en las organizaciones.
- 3.— Gestión estratégica de la tecnología.
- 4.— El apoyo de los sistemas de información en la toma de decisiones.
- 5.— Nuevas aplicaciones de empresa.

Descripción de las competencias

Conocer las características de los sistemas de información, su papel estratégico en las organizaciones y sus relaciones con la administración, gestión y tecnología.

Conocer los principios de la gestión estratégica de la tecnología.

Saber aplicar los sistemas de información en la toma de decisiones.

Valorar las ventajas que aportan las novedades tecnológicas en la mejora de la infraestructura y gestión de recursos y servicios de información para los procesos organizativos.

Descripción de la materia principal 19

Denominación de la materia	Tecnologías Avanzadas de Lenguajes, Sistemas y Proyectos Informáticos	Créditos ECTS	8-0	Carácter	Optativas
Unidad temporal		Anual, segundo año	Requisitos previos	Esta materia no es obligatoria para obtener el título de Máster. Se ofrece junto con la materia "Sistemas de Información avanzados" como un complemento formativo que permita, a los alumnos que lo precisen, completar los 120 créditos para acceder al doctorado. Por su carácter de complemento formativo, el único requisito es haber superado o estar matriculado en el total de 104 créditos del máster.	

Sistemas de evaluación

Debido a que la materia es semipresencial, está dividida en una parte virtual y una parte presencial, por lo tanto el alumno debe superar ambas partes. La evaluación de la parte virtual se compone de un examen tipo test y la realización de una serie de prácticas sencillas. La evaluación de la parte presencial consiste en la realización de una práctica final.

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

La materia tiene 8 créditos ECTS los cuales están divididos en 4.8 teóricos y 3.2 prácticos. La impartición de la materia es semipresencial lo que conlleva que el alumno cursa 6.4 créditos de forma on line y 1.6 créditos presenciales. Tanto la parte virtual como la presencial incluyen teoría y práctica.

A lo largo del trabajo que el alumno desarrolla de forma on line, se adquieren los conocimientos teóricos que conforman la asignatura, así como una parte de los conocimientos prácticos, especialmente los más sencillos. En la parte presencial el alumno profundizará en la parte más práctica de la materia realizando una serie de ejemplos y ejercicios relacionados con los conocimientos adquiridos en la parte on line.

Esta materia tiene el objetivo de ofrecer una visión actualizada de nuevos métodos y tecnologías que vayan surgiendo en relación con los Sistemas Informáticos, en general, y con los lenguajes de programación, metodologías de desarrollo, Redes de computadores, Sistemas operativos y Bases de

Datos, en particular. Así como nuevas estrategias y directrices a considerar en la gestión de proyectos informáticos de calidad.

Se trata de que el alumno que realice la materia, tenga información suficiente para poder seleccionar las nuevas metodologías, herramientas y tecnologías, más adecuadas para su aplicación en el ámbito de conocimiento del máster.

Observaciones/ aclaraciones por módulo o materia

1. Nuevas metodologías, herramientas y tecnologías avanzadas que surgen en el ámbito del desarrollo de software y de sistemas Web.
2. Nuevas metodologías, herramientas y tecnologías avanzadas que surgen en el ámbito de la administración de sistemas informáticos y redes.
3. Nuevas metodologías, herramientas y tecnologías avanzadas que surgen en el ámbito de la gestión de proyectos informáticos de calidad.

Descripción de las competencias

Conocer y seleccionar nuevas metodologías, herramientas y tecnologías avanzadas en que surgen en el ámbito del desarrollo de software y de sistemas Web.

Conocer y seleccionar nuevas metodologías, herramientas y tecnologías avanzadas en que surgen en el ámbito de la administración de sistemas informáticos y redes.

Conocer y seleccionar nuevas metodologías, herramientas y tecnologías avanzadas en que surgen en el ámbito de la gestión de proyectos informáticos de calidad.

Personal académico

Profesorado

Todos los profesores son Doctores, con la categoría de Catedráticos, profesores titulares, contratado doctores y colaboradores (Doctor), de las áreas de conocimiento "Lenguajes y sistemas informáticos" o de "Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial".

Su adecuación a los objetivos del máster se pone de manifiesto porque actualmente ya están impartiendo las mismas materias en el máster propio de dos años de duración implantados en la Universidad de Alcalá, titulados "Máster Proyectos y Dirección Informática", que van a ser transformados en el máster oficial que se solicita en esta propuesta. Además han sido los profesores de otro estudio propio de especialización de dos años de duración implantado en Universidad de Alcalá, denominado "Título propio de especialización en Dirección y Gestión Informática".

Por otra parte, los profesores imparten también docencia en los títulos de Grados en Informática de la Universidad de Alcalá.

Personal académico disponible

Categoría	Experiencia	Tipo de vinculación con la universidad	Adecuación a los ámbitos de conocimiento	Información adicional
Profesor Contratado Doctor	Más de diez años en la Universidad de Alcalá y en la UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.	Profesor Contratado Doctor del Departamento de Ciencias de la Computación	Área de Lenguajes y Sistemas Informáticos	Director del Máster
Profesor Titular	Ha sido Director de	T.U. del	Área de	Director de

de Universidad	diferentes empresas de informática, Director de los Servicios Informáticos de la Universidad de Alcalá y Profesor de la Universidad de Zaragoza	Departamento de Ciencias de la Computación	Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	programas de innovación de la Universidad de Alcalá. Co-director del Master
Profesor Titular de Universidad	Profesor de Universidad desde el año 1997. Ha sido investigador en la Universidad Complutense, y profesor en las Universidades Carlos III y de Valladolid	Profesor Titular de Universidad del Departamento de Ciencias de la Computación	Área de Lenguajes y Sistemas Informáticos	Coordinador del Programa de Doctorado del Departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de Alcalá
Profesor Titular de Universidad	Profesor Universitario desde 1998. Ha sido también Profesor de las Universidades Carlos III y Pontificia de Salamanca. Amplia experiencia en la empresa y en proyectos de investigación.	Titular de Universidad del Departamento de Ciencias de la Computación	Área de Lenguajes y Sistemas Informáticos	Secretario de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Alcalá
Profesor Titular de Universidad (Interino)	Profesor de Universidad desde el año 2000 en las Universidades Pontificia de Salamanca y la Universidad de Alcalá. Amplia experiencia en el ámbito privado.	Profesor Titular de Universidad (Interino) del Departamento de Ciencias de la Computación	Área de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	
Profesor Titular de Escuela Universitaria (Doctor)	Amplia experiencia docente, más de quince años y en el ámbito privado más de veinte.	Profesor Titular de Escuela Universitaria (Doctor) del Departamento de Ciencias de la Computación	Área de Lenguajes y Sistemas Informáticos	
Catedrático de	Más de treinta años	Catedrático de	Área de	Decano de la

Universidad	en la docencia e investigación universitaria. Ha sido profesor de las Universidades de Valencia, Sevilla, Politécnica de Madrid y Zaragoza	Universidad de la Universidad de Zaragoza	Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	Facultad de Ciencias (1984-86), Universidad de Zaragoza
Profesor Titular de Universidad	Amplia experiencia docente e investigadora dentro de la Unviersidad de Zaragoza	Profesor Titular de Universidad de la Universidad de Zaragoza	Área de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	Vicedecano de renovación docente y espacio europeo de educación superior de la Facultad de Ciencias. Universidad de Zaragoza
Profesora Titular de Universidad	Amplia experiencia docente e investigadora dentro de la Universidad de Zaragoza	Profesora Titular de Universidad de la Universidad de Zaragoza	Área de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	Pertence al equipo decanal de la Facultad de Ciencia con el puesto de Adjunta para las Nuevas Tecnologías
Profesora Titular de Escuela Universitaria (Doctora)	Cerca de veinte años en la docencia e investigación	Profesora Titular de Escuela Universitaria de la Universidad de Zaragoza	Área de Lenguajes y Sistemas Informáticos	
Profesora Titular de Escuela Universitaria (Doctora)	Más de veinte años de experiencia en el ambito docente e investigador	Profesora Titular de Escuela Universitaria de la Universidad de Zaragoza	Área de Lenguajes y Sistemas Informáticos	
Profesor Contratado Doctor	Alrededor de veinte años de experiencia docente e investigadora	Profesor Contratado Doctor de la Universidad de Zaragoza	Área de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	
Catedrático de Universidad	Más de veinte años de experiencia docente e investigadora. Especialista en el área de la criptografía y seguridad computacional. Ha	Catedrático de Universidad de la Universidad de las Islas Baleares	Área de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	Rector de la Universidad de las Islas Baleares (1992-1995)

	impartido docencia en varias Universidades			
Profesora Titular de Universidad	Más de diez años de experiencia docente e investigadora. Elaboración de distintos estudios, informes y dictámenes sobre derecho y nuevas tecnologías	Profesora Titular de Universidad de la Universidad de las Islas Baleares	Área de Derecho Mercantil	Magistrada suplente de la Audiencia Provincial, Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares
Profesora Titular de Escuela Universitaria (Doctora)	Amplia experiencia docente e investigadora	Profesora Titular de Escuela Universitaria de la Universidad de las Islas Baleares	Área de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	
Profesor Titular de Universidad	Extensa experiencia docente e investigadora	Profesora Titular de Universidad de la Universidad de Zaragoza	Área de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	
Profesor Titular de Universidad	Más de veinte años de experiencia docente e investigadora en la UPM y en la UAH.	Profesor Titular de Universidad del Departamento de Ciencias de la Computación	Área de Lenguajes y Sistemas Informáticos.	Ha sido Director de la Escuela de Informática, subdirector de la Escuela Politécnica y coordinador del programa de doctorado en Informática. Universidad de Alcalá
Profesor Titular de Escuela Universitaria (Doctor)	Más de diez años de experiencia docente e investigadora dentro de la Universidad de Alcalá	Profesor Titular de Escuela Universitaria del Departamento de Ciencias de la Computación	Área de Lenguajes y Sistemas Informáticos	
Profesor Titular de Escuela Universitaria (Doctor)	Amplia experiencia docente e investigadora dentro de la Universidad de Alcalá	Profesor Titular de Escuela Universitaria del Departamento de Ciencias de la Computación	Área de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial	
Profesor Titular de Universidad	Profesor de la Universidad de	Profesor Titular de Universidad	Área de Ciencias de la	Director del Departamento de

	Alcalá desde 1994, Amplia experiencia en la empresa privada. Ha sido Subdirector de la E.T.S. de Ingeniería Informática de la Universidad de Alcalá	del Departamento de Ciencias de la Computación	Computación e Inteligencia Artificial	Ciencias de la Computación
Profesora Colaboradora (Doctora)	Profesora de la Universidad de Alcalá desde 2003. Amplia experiencia profesional en la empresa privada desde 1987.	Profesora Colaboradora Departamento de Ciencias de la Computación	Área de Lenguajes y Sistemas Informáticos	

Adecuación del Profesorado

Mecanismos de que se dispone para asegurar que la contratación del profesorado se realizará atendiendo a los criterios de igualdad entre hombres y mujeres y de no discriminación de personas con discapacidad

Se aplicará la normativa general de la Universidad de Alcalá, para el cumplimiento de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres y en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Justificación de adecuación de los recursos humanos disponibles

Mecanismos de que se dispone para asegurar que la contratación del profesorado se realizará atendiendo a los criterios de igualdad entre hombres y mujeres y de no discriminación de personas con discapacidad

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

Personal académico disponible				
Categoría	Experiencia	Tipo de vinculación con la universidad	Adecuación a los ámbitos de conocimiento	Información adicional
Personal académico necesario				
Categoría	Experiencia	Tipo de vinculación con la universidad	Adecuación a los ámbitos de conocimiento	
Otros recursos humanos disponibles				
Tipo de vinculación con la universidad		Formación y experiencia profesional		Adecuación a los ámbitos de

		conocimiento
Otros recursos humanos necesarios		
Tipo de vinculación con la universidad	Formación y experiencia profesional	Adecuación a los ámbitos de conocimiento
Personal de Administración y Servicios. Dedicación exclusiva a tiempo completo y con contrato fijo e indefinido con la Universidad de Alcalá.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN	N.A.
Personal de Administración y Servicios. Dedicación exclusiva a tiempo completo y con contrato fijo e indefinido con la Universidad de Alcalá.	TÉCNICO DE LABORATORIO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN	Titulada Superior con más de 20 años de experiencia en el Centro de Procesos de Datos de la Universidad de Alcalá y como Técnico de Laboratorio
Personal de Administración y Servicios. Dedicación exclusiva a tiempo completo y con contrato fijo e indefinido con la Universidad de Alcalá.	TÉCNICO DE LABORATORIO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN	Titulado Medio en Ingeniería Técnica de Informática de Gestión con 8 años de experiencia como Técnico de Laboratorio
Personal de Administración y Servicios. Dedicación exclusiva a tiempo completo y con contrato fijo e indefinido con la Universidad de Alcalá.	TÉCNICO DE LABORATORIO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN	Titulado Medio en Ingeniería de Telecomunicaciones con 3 años de experiencia vinculado a la Universidad de Alcalá

Disponibilidad y adecuación de recursos materiales y servicios

Justificación de que los medios materiales y servicios clave disponibles (espacios, instalaciones, laboratorios, equipamiento científico, técnico o artístico, biblioteca y salas de lectura, nuevas tecnologías, etc.) son adecuados para garantizar el desarrollo de las actividades formativas planificadas, observando los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos

Al ser virtual la mayor parte de la formación, será necesario disponer de recursos formativos electrónicos en forma de unidades u objetos de aprendizaje adaptados a los principales estándares internacionales sobre e-learning, y documentados con sus correspondientes metadatos. En este sentido, el Departamento de Ciencias de la Computación, en colaboración con la Fundación General de la Universidad de Alcalá, dispone de un repositorio de objetos de aprendizaje de gran calidad, probados y utilizados con éxito en otras acciones formativas oficiales y no oficiales. Gran parte de estos objetos de aprendizaje podrán ser reutilizados en muchas materias del Máster. Y está prevista la elaboración de los que sean necesarios, cumpliendo los requisitos de calidad previstos en el departamento para la formación virtual.

Por otra parte, para los ejercicios prácticos presenciales, se dispone de las instalaciones del Edificio Politécnico de la Universidad de Alcalá, en el que existen aulas y laboratorios adscritos a las dos escuelas que integran este edificio: la Escuela Técnica Superior en Ingeniería Informática y la Escuela Politécnica Superior.

En la actualidad, el Departamento de Ciencias de la Computación dispone de 12 laboratorios informáticos de docencia dotados con, al menos 20 puestos, además del puesto del profesor, equipados todos con, al menos, equipos AthlonXP 1800 y 512 MB de memoria RAM.

Se dispone de, al menos, 3 proyectores de conexión directa a ordenador, y 5 ordenadores portátiles.

También se dispone de los recursos de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá, y de recursos documentales del Departamento de Ciencias de la Computación accesibles a través del servidor FTP del departamento.

Los medios materiales informáticos utilizados en la parte presencial y el software de base utilizado han sido seleccionados teniendo en cuenta la normas UNE 139801 y UNE 139802 sobre requisitos de accesibilidad al

ordenador específicas para el hardware y software, respectivamente.

El material on-line ya existente ha sido desarrollado teniendo en cuenta la norma UNE 139803 sobre requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web, y la reciente norma UNE 66181 sobre calidad de la formación virtual. El nuevo material a desarrollar también tendrá en cuenta estas normas.

El Departamento de Ciencias de la Computación dispone de las herramientas informáticas necesarias para la impartición del máster, y que tiene establecidos acuerdos con las principales organizaciones informáticas para la utilización de sus productos (Microsoft, Sun, IBM, Oracle, etc.). Con respecto a los mecanismos de que dispone el Departamento de Ciencias de la Computación y la Universidad de Alcalá para garantizar el mantenimiento y la actualización de los medios materiales, pueden mencionarse los siguientes:

- Plan de mantenimiento de la "Oficina Tecnológica y de Equipamiento", que supervisa el estado de todos los equipamientos docentes y planifica su renovación.
- Programa de adquisición de equipos informáticos mediante "renting". Esta fórmula de adquisición permite actualizar los equipos antes de que lleguen al fin de su vida útil (en un plazo de cuatro o cinco años).

El mantenimiento de los equipos de los laboratorios se viene realizando a demanda de los usuarios a través de las casas instaladoras de los diferentes equipamientos. Actualmente y para armonizar este mantenimiento, se está elaborando un pliego de prescripciones técnicas para la contratación del equipamiento específico de estos laboratorios, según lo establecido en la Ley de contratos del Sector Público

Previsión

La dotación de nuevas infraestructuras o servicios está vinculada a las necesidades propuestas por el Departamento, que traslada las necesidades de equipamiento tecnológico, en materia de laboratorios, recursos multimedia, sistemas móviles e inalámbricos, etc., a la Oficina Tecnológica y Equipamiento o a la Unidad que corresponda, para tramitar su adquisición según lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público.

Hay previsiones de renovar, al menos, dos laboratorios del departamento.

Convenios de colaboración con otras instituciones (archivo pdf: ver anexo)

Resultados previstos

Justificación de los indicadores

Se tomarán como referencia los resultados estadísticos obtenidos en un Estudio Propio de la Universidad de Alcalá, que ha sido el origen de esta propuesta de Máster. Se trata de los estudios de "Especialización en Dirección y Gestión Informática", de dos años de duración y cuyos contenidos y carga docente son equiparables a los del primer año del Máster propuesto.

Tasa de graduación	85.0	Tasa de abandono	5.0	Tasa de eficiencia	75.0
Denominación	Definición			Valor	

Progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes

Se aplicará un método docente mixto, con clases virtuales a distancia a través de Internet, y clases presenciales, en las que además de realizar prácticas previstas en cada materia, se realizará la evaluación de los conocimientos de los alumnos.

Están previstas, tanto la evaluación de los alumnos como de los profesores del Máster y de los contenidos y método docente utilizados en cada materia.

- Evaluación de alumnos: Se evaluarán aspectos tales como: participación y compromiso, disposición al aprendizaje, conocimiento técnico, y otros en función de las características de cada asignatura. La calificación de los alumnos se obtendrá a partir de su actividad on-line y de la calidad de los ejercicios prácticos realizados. El segundo año está prevista la realización de un trabajo de fin de Máster de carácter obligatorio que incorpore la mayor parte de los conocimientos adquiridos a lo largo de los estudios, para demostrar cómo se pueden trasladar al ámbito profesional, o plasmar en una realización práctica, las destrezas y aptitudes que se han ido adquiriendo. Se elaborará un informe general al finalizar el Máster, se intentará resaltar las fortalezas, puntos de mejora y recomendaciones para el desarrollo profesional de los alumnos.

- Evaluación de profesores y asignaturas: Mediante encuestas que realizarán los alumnos de cada asignatura, se evaluarán aspectos tales como: capacidad didáctica y pedagógica, conocimientos sobre la materia, claridad de exposición y comunicación, utilidad práctica de la asignatura, adecuación del método docente, etc. Para ello se recurrirá a los servicios del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Alcalá.

Garantía de calidad

Información sobre el sistema de garantía de calidad(archivo pdf: ver anexo)

Información adicional sobre el sistema de garantía de calidad

Además del sistema de garantía de calidad general descrito en el archivo adjunto, en el caso particular del máster propuesto, se han previsto los siguientes órganos de coordinación académica del máster:

1. Director y Co-Director del máster
2. Coordinador de cada materia
3. Comisión Docente: Presidida por el Director/Co-Director del Máster, e integrada por los coordinadores de materias. Entre sus funciones se encontrarán las siguientes:
 - Aprobar los programas de las asignaturas
 - Estudiar las solicitudes de reconocimiento de créditos
 - Elaborar los horarios de clases presenciales
 - Realizar la planificación anual de actividades
 - Realizar la selección y asignación de profesores a materias

Calendario de implantación de la titulación

Justificación

Dado que no ha sido posible la implantación de la titulación en el curso 2008-09, ha comenzado a impartirse en el curso 2008-09 un máster propio de la Universidad de Alcalá con el mismo título, carga docente y contenidos. Los alumnos matriculados en dicho máster propio han manifestado su interés en seguir cursando el máster oficial que aquí se solicita.

Por ellos en el curso 2009-2010 se implantarían directamente las materias del primer y segundo año establecidas en el plan de estudios, para admitir a nuevos alumnos en primer curso, y ofrecer la posibilidad de acceder a las asignaturas de segundo curso a aquellos alumnos que hubieran comenzado el máster propio en el curso 2008-09.

Curso de implantación

2009/2010

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

No hay ningún estudio de máster oficial anterior que deba ser adaptado.

Los alumnos de los nuevos títulos de grado en informática pueden acceder al máster cuando finalicen sus estudios, así como los alumnos de las actuales titulaciones de Ingeniería e Ingeniería Técnica en Informática. En el caso de la Universidad de Alcalá los siguientes grados se empezarán a impartir en el curso 2009-2010:

- Grado en Ingeniería Informática
- Grado en Sistemas de Información
- Grado en Ingeniería de Computadores

Existe la posibilidad de convalidar materias del máster por otras realizadas en otros másteres oficiales o en másteres propios de la Universidad de Alcalá; especialmente, por su similitud, los siguientes másteres propios que se imparten actualmente:

- MASTER EN PROYECTOS Y DIRECCIÓN INFORMÁTICA.

Se habilitará un procedimiento de transición de los alumnos con titulación universitaria que hayan realizado los siguientes Estudios Propios de la Universidad de Alcalá:

- Especialización en Dirección y Gestión Informática
- Máster en Proyectos y Dirección Informática

Enseñanzas que se extinguen por la implantación del siguiente título propuesto

No Aplicable.

Recusaciones

Nombre y apellidos de la/s persona/s recusada/s	Motivo de la recusación
---	-------------------------

PUNTO 9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

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

Un Sistema de Garantía de Calidad incluye el conjunto de estructuras responsables de tomar decisiones para evaluar y mejorar la calidad, los procedimientos para fijar objetivos (criterios/directrices de calidad), la manera en que se mide (indicadores) y los planes de trabajo en los que se apoya.

Para ello es necesario crear una estructura integrada por los siguientes órganos con las funciones que se mencionan a continuación:

Consejo de Gobierno:

Son competencias del Consejo de Gobierno:

- Aprobar las políticas y Planes de Calidad.
- Aprobar la Memoria de Calidad de la UAH.
- Dar instrucciones, a través de la Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia a la Comisión de Calidad de la UAH.

Comisión de Calidad de la UAH

Son miembros de la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá:

- La Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia, que la presidirá.
- El Gerente de la Universidad.
- El Director de Planes de Estudio de grado.
- La Directora de la Escuela de Postgrado.
- La Inspectora de Servicios.
- La Directora de la Biblioteca.
- El Presidente del Consejo de Estudiantes.
- Dos Coordinadores de las Comisiones de Calidad de los Centros.
- La Directora del ICE, que actuará como Secretaria de la Comisión.

Asimismo podrán asistir a sus sesiones, en condición de invitados, todas aquellas personas con funciones relevantes en la mejora de la calidad universitaria en todos los ámbitos de la UAH.

Son funciones de la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá:

- Proponer políticas, directrices y objetivos de la UAH en materia de calidad.
- Velar por el desarrollo del Sistema de garantía de la calidad y proponer mejoras en su caso.

- Analizar las memorias anuales de calidad de los Centros.
- Analizar los resultados, el cumplimiento de objetivos y estándares de calidad fijados y proponer acciones correctoras si fuera necesario.
- Elaborar y someter al Consejo de gobierno para su aprobación la memoria anual de calidad de la UAH.
- Rendir cuentas ante los órganos de gobierno y otros grupos de interés.

Comisiones de Calidad de los Centros

Las Comisiones de Calidad de los Centros estarán formadas, al menos, por los siguientes miembros

- El Decano o Director, que actuará como Presidente.
- El Coordinador de Calidad del Centro.
- Los responsables de calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.
- Un representante de los alumnos.
- Un representante del PAS.
- Un miembro de la Unidad Técnica de calidad.

Las Juntas de Centro podrán, atendiendo a las circunstancias de cada uno de ellos, nombrar miembros adicionales de sus respectivas Comisiones de Calidad.

Son funciones de las Comisiones de Calidad de los Centros, en el marco y con sujeción al Sistema de Garantía de Calidad de la UAH:

- Aprobar y desarrollar el sistema de calidad del Centro.
- Proponer la política y objetivos de calidad del Centro.
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de sus actividades.
- Aprobar la Memoria de calidad de cada una de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro.
- Elaborar la Memoria anual de Calidad del Centro que elevarán a la Comisión de Calidad de la UAH.
- Elaborar el Plan de Mejoras del Centro.

Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia

Son competencias de la Vicerrectora de Comunicación y Políticas de Convergencia:

- Presidir la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá.
- Dirigir e impulsar la planificación, gestión, ejecución y seguimiento del sistema de garantía de calidad.

- Informar periódicamente al Consejo de Gobierno de los acuerdos adoptados en la Comisión de Calidad de la UAH.
- Someter al Consejo de Gobierno, para su aprobación, la Memoria Anual de Calidad de la UAH
- Cualquier otra competencia en materia de calidad, no atribuida expresamente al Consejo de Gobierno o a la Comisión de Calidad de la Universidad de Alcalá.

Unidad de Calidad

Son funciones de esta unidad:

- Apoyar y asesorar en materia de calidad a todos los implicados en la implantación del SGC.
- Aportar metodología, información, estudios, datos e indicadores y propuestas técnicas.
- Diseñar y apoyar la implantación de los procedimientos en los diversos niveles de gestión del SGC (Vicerrectorados, Centros y Servicios).
- Llevar el seguimiento de la ejecución de los planes e indicadores de calidad.

Junta de Centro

Son funciones de la Junta de Centro:

- Aprobar la política y los objetivos de calidad del Centro.
- Aprobar la Memoria de Calidad del Centro.
- Aprobar el Plan de Mejoras del Centro.

Responsable de Calidad de cada Titulación

Son funciones del responsable de calidad de cada titulación

- Seguimiento y control de la calidad de la titulación.
- Elaborar la Memoria de Calidad de la titulación.
- Elevar la Memoria de Calidad de la titulación a la Comisión de Calidad del Centro.

El centro cuenta también con una política de calidad definida, en línea con la política general de la Universidad de Alcalá. Las líneas principales de la política en materia de calidad del centro quedan plasmadas en un documento aprobado en Junta de Centro y de carácter público.

Como mecanismo para garantizar la calidad de las enseñanzas impartidas, el centro cuenta, además, con una Comisión de Docencia, que se encarga principalmente de coordinar la actividad docente de las asignaturas de los diferentes departamentos implicados y de analizar y proponer soluciones, en primera instancia, a cuantos conflictos de intereses relacionados con la actividad docente puedan surgir entre docentes, departamentos o áreas de conocimiento y que excedan del ámbito departamental.

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

Además, la Universidad de Alcalá cuenta con un Programa de Evaluación de la Actividad Docente (en fase de mejora) con el cual se pretenden evaluar una serie de aspectos a través de:

- Cuestionarios de estudiantes
- Autoinformes
- Informes de responsables académicos
- Información extraída de las bases de datos de la Universidad

El Programa de Formación y Apoyo Pedagógico al Profesorado Universitario de la Universidad de Alcalá se implantó en el curso académico 2003-2004. Está dirigido a todos los profesores de la Universidad. Consta de diversas acciones según el perfil de los destinatarios. Durante estos años se han ido mejorando algunas acciones, modificando otras e incorporando nuevas actuaciones. La descripción detallada de las acciones se encuentra en la Web de la Dirección de Formación del Profesorado Universitario:
http://www2.uah.es/formacion_profesorado_universitario/

El Contrato Programa refleja el compromiso institucional de la UAH con la mejora de la calidad de sus titulaciones. El Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia, a través del Área de Evaluación y Acreditación, elabora la convocatoria de Contrato Programa del año correspondiente teniendo en cuenta las principales necesidades detectadas en el proceso de evaluación. Las titulaciones interesadas presentan la solicitud y el Vicerrectorado resuelve y comunica a cada titulación lo que se le ha concedido. El Contrato Programa se firma en un acto público entre el Rector y los responsables de la dirección de las titulaciones. El Vicerrectorado transfiere la financiación concedida a los centros de costes correspondientes. El Área de Evaluación y Acreditación elabora y facilita las herramientas necesarias para llevar a cabo las acciones de los contratos programa, y realiza la evaluación y seguimiento de las mismas.

Existen también mecanismos para evaluar la calidad de la docencia, basados en el análisis de resultados e indicadores. En el procedimiento de elaboración de Indicadores de Rendimiento se siguen los siguientes pasos:


- Obtención de los datos en bruto de las bases de datos de la universidad, una vez que se han cerrado actas y los datos son definitivos; es decir, entre octubre y noviembre de cada año.
- Elaboración y tratamiento de los datos.
- Envío de los indicadores, por un lado a los responsables de los centros y, por otro lado, a la Inspección de Servicios para que elabore estudios más detallados. Los decanatos y direcciones de escuela deben, a su vez, enviar los datos a los departamentos implicados.
- Revisión y análisis de los indicadores de rendimiento. En este caso es la Comisión de Calidad del Centro la encargada de realizar el estudio. En el caso de que exista algún dato anómalo, deberá investigar las causas y proponer acciones de mejora.
- El siguiente paso es la inclusión de estos datos en la Memoria de Calidad del Centro y su difusión. Al mismo tiempo, también debe enviarse dicha Memoria a la Comisión de

Calidad de la Universidad.

Para el análisis de los resultados académicos se calculan los siguientes indicadores:

- Tasa de graduación
- Tasa de abandono
- Tasa de eficiencia
- Rendimiento académico
- Tasa de éxito
- Duración media de estudios
- Tamaño medio de grupo

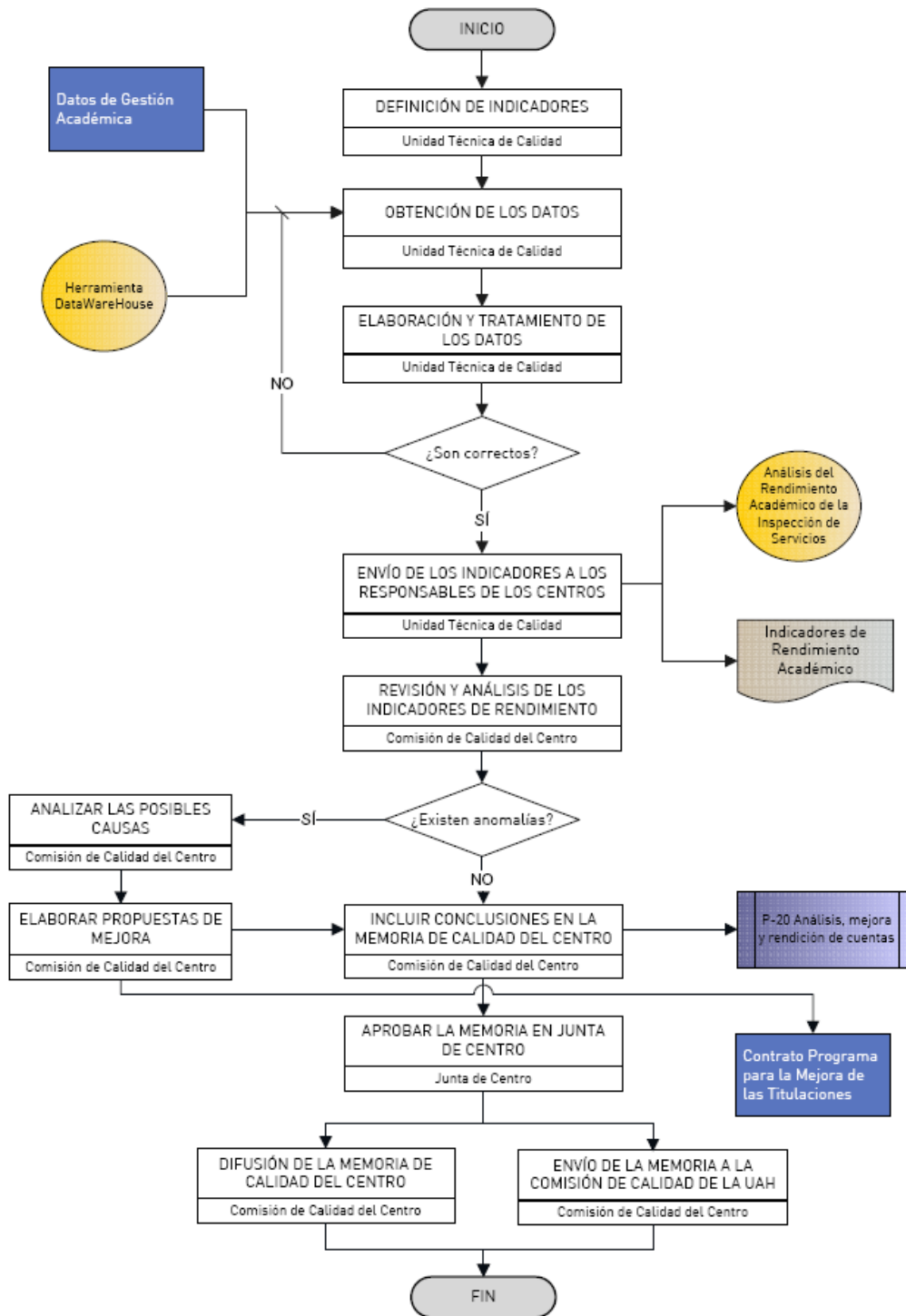
Para ello, se sigue el procedimiento que se detalla a continuación:

 <p>Universidad de Alcalá</p>	<p>ELABORACIÓN, ANÁLISIS Y DIFUSIÓN DE INDICADORES DE RENDIMIENTO ACADÉMICO</p>	
--	--	--

ENTRADAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SALIDAS



En el siguiente cuadro podemos ver un ejemplo de parte de la información que se analizará en las memorias y los responsables de suministrarla. Se está trabajando en diseñar el contenido de estas memorias para que todos los centros analicen los mismos aspectos y así poder obtener información unificada y facilitar su estudio y la toma de decisiones:

RESPONSABLES	INFORMACIÓN
Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia. <ul style="list-style-type: none"> ICE - Área de evaluación y acreditación 	Resultados sobre el aprendizaje: <ul style="list-style-type: none"> Rendimiento académico por asignaturas Tasa de eficiencia Tasa de éxito Tasa de abandono Tamaño medio de grupo Duración media de estudios
Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes. <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Orientación al Estudiante 	Análisis de inserción laboral
	Análisis de prácticas externas
	Análisis de satisfacción de egresados (encuestas)
	Análisis de satisfacción de empleadores (encuestas)
Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes.	Análisis de satisfacción de estudiantes (encuestas)
	Análisis de satisfacción de PDI (encuestas)
Vicegerencia de Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none"> Servicio de planificación y gestión del PAS 	Análisis de satisfacción de PAS (encuestas)
Vicerrectorado de Planificación Académica y Profesorado	Resultados sobre profesorado: evaluación, promoción, reconocimiento y formación e innovación Sexenios, créditos impartidos, ...
Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes.	

A esta Memoria Académica le acompañara un plan de mejoras anual que los centros presentaran a la convocatoria del Contrato Programa para conseguir financiación y poder llevarlo a cabo.

Conviene mencionar, por último, que la Universidad de Alcalá dispone de un procedimiento para la elaboración y aprobación de los planes de estudios de Posgrado:

- Una vez oídos los Departamentos y la Junta de Decanos y Directores de Escuela –que previamente habrán consultado con sus respectivas Juntas de Centro-, la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado aprobará dicho plan y encargará al Servicio de Estudios oficiales de Posgrado de la Escuela de Posgrado, la elaboración de un calendario de trabajo y un primer borrador de listado de titulaciones para su implantación por parte de la UAH. en un determinado curso académico.
- La Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado elevará la propuesta al Consejo de Gobierno, para su debate y aprobación.
- Finalmente estas propuestas se remiten al Consejo Social antes de su remisión al Consejo de Universidades.

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

Prácticas externas

El diseño del programa de prácticas se elabora en colaboración entre la Dirección del Master y cada una de las instituciones o empresas con las que se firmen convenios. El Vicerrectorado de Postgrado se encarga de la supervisión y gestión de tales convenios y para ello se elaboró y aprobó en Consejo de Gobierno un modelo general de convenio de cooperación educativa que pretende garantizar la calidad de las prácticas externas y velar por la adecuación de las actividades formativas externas a los objetivos formativos del Título. En tales convenios se definen:

- Los objetivos a alcanzar en las actividades
- La planificación temporal
- La organización del seguimiento a partir de tutores propios y de organismos externos
- Los mecanismos de evaluación

Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas:

Se analizará la información obtenida a partir de las encuestas a estudiantes, informes del profesorado y de los tutores internos y externos asignados a las prácticas, al finalizar el periodo de las mismas. Tras el análisis se determinarán las acciones de mejoras a emprender, y se planificarán para su implantación.

Movilidad de estudiantes

La Universidad de Alcalá cuenta con un servicio centralizado que gestiona la movilidad de los estudiantes, tanto alumnos de aquí que se van a cursar estudios a otras universidades, nacionales o internacionales, como estudiantes de otros países que vienen a estudiar a la Universidad de Alcalá. Se oferta a los estudiantes los siguientes programas de movilidad:

- Programa Erasmus Mundus
- Programa AECE-PCI
- Programa Alfa
- Programa Tempus
- Programa Becas OCU
- Programa Sicue-Séneca

Además, se desarrollan diversos programas de cooperación en los que pueden participar aquellos alumnos interesados en la cooperación internacional y en actividades de voluntariado:

- Cooperación con la República Dominicana
- Cooperación con Guinea Ecuatorial
- Hermanamiento UNAN-León (Nicaragua)
- Programas de Cooperación gestionados a través del CICODE
- Estación Biológica GAIA- BRIBRI (Costa Rica)
- Fortalecimiento Institucional e Impulso de las Tics en América Latina
- Plataforma de voluntariado de la UAH

Con respecto al análisis de la satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad, es importante destacar, en primer lugar, que el primer elemento que nos permite conocer su

valoración es el constante contacto que se mantiene con ellos, a través de los coordinadores y de las oficinas correspondientes, tal y como ha quedado detallado en el procedimiento relativo a los programas de movilidad. Durante toda la estancia se mantiene un contacto regular entre el alumno y el coordinador, y, a su vez, con el coordinador del país de destino.

Todos los alumnos deben rellenar, al finalizar su estancia, el informe que se adjunta, donde se les pregunta sobre su grado de satisfacción con la información recibida, el alojamiento, reconocimientos, etc. Este informe se lo da, antes de marcharse, el personal de la Oficina de Relaciones Internacionales, junto con todos los documentos que deben entregar a su regreso. Si al regresar no lo entregan, se les vuelve a pedir. El informe se entrega en la Oficina de Erasmus (Rectorado) y después de analizarlo se envía a la Agencia de Erasmus.

Además, con muchos de los estudiantes se mantienen entrevistas a su regreso, a fin de obtener información sobre su experiencia, problemas, etc.

De esta forma, la UAH cuenta con la información procedente del contacto personal, de los informes y de las entrevistas, información que es analizada por los responsables del programa de movilidad (Vicerrectorado – Movilidad y Coordinadores de programa) y se utiliza para elaborar los planes de mejora por parte del Vicerrectorado y la Coordinadora de los programas de movilidad. Dichos planes se discuten en las reuniones de coordinadores para tomar decisiones que afecten a todos los centros relacionadas con las asignaturas, la tabla de conversión –hay que recordar que no existe ninguna unificada ni en el ámbito europeo ni en el nacional-, la simplificación de trámites, etc.

Por otra parte, de manera indirecta, se hace un seguimiento del rendimiento académico de los alumnos en el país de destino. En caso de un bajo rendimiento, se habla con el alumno para ver cuáles han sido las causas, qué problemas ha tenido, etc.

Asimismo, se analiza la opinión de nuestras universidades socias sobre nuestros alumnos, así como sobre nuestra acogida a sus alumnos y nuestra calidad académica. Entre otros aspectos, se tienen en cuenta:

- El número de alumnos no admitidos por la universidad de destino, bien por bajo conocimiento de idioma o por motivos técnicos. En el caso de la UAH esta cifra 0. No todas las universidades pueden decir lo mismo.
- El número de alumnos que regresan anticipadamente. El número es muy bajo. No llega al 1% y en la mayoría de los casos es por enfermedad.
- La cantidad de alumnos que prolongan estancia o al menos preguntan por ello. A veces no se prolonga debido a que es casi imposible obtener beca para esta prolongación.
- Quejas de la Universidad de destino.
- Contratos que han cancelado. En los últimos años se habrán cancelado 2-5 contratos.
- Ampliación de plazas fuera de convenio. Todos los años se solicitan más plazas para algunos destinos y no solemos tener problemas de que nos lo concedan, cosa que no pasa con todas las universidades.
- Análisis de alumnos que salen (áreas, países y universidades) y su evolución.

El análisis por parte de los responsables del programa de esta información permite tomar decisiones sobre las acciones que han de implementarse a fin de incrementar y mejorar la movilidad, dado que la movilidad es un objetivo estratégico de la universidad.

Las reuniones de la Agencia donde se realizan evaluaciones y estudios comparativos

(benchmarking) de cómo se llevan a cabo los programas son también una fuente importante para adoptar las acciones que han dado buenos resultados en otras universidades.

La Comisión de Calidad del centro realizará el seguimiento y un informe anual que refleje un análisis de los resultados obtenidos en ese año. **Ver Anexo I.**

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

El servicio de Orientación de la Universidad realiza estudios periódicos de inserción laboral de los egresados, en los que analiza las tasas de inserción laboral de los graduados y la satisfacción con la formación recibida. Los objetivos de este procedimiento son:

- Analizar el proceso de inserción laboral de los Titulados de la UAH: dificultades encontradas, medios de búsqueda de empleo, acciones complementarias.
- Realizar un diagnóstico del nivel de inserción laboral logrado por los recién titulados: grado de inserción, tipo de empleo, "calidad de la inserción".
- Indagar sobre la situación de los recién titulados que se han incorporado al mercado de trabajo: dificultades encontradas, acciones formativas realizadas dentro de la empresa, etc.
- Examinar el desarrollo profesional de nuestros estudiantes o analizar la influencia de distintas variables en el proceso de inserción: año de finalización de la carrera, tipo de estudios, sexo, duración de los estudios, etc.

Como se ha indicado anteriormente, la Comisión de Calidad y la Junta de Centro serán los encargados de analizar y utilizar los resultados sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida y, en caso necesario, definir acciones de mejora. Y la Comisión de Calidad realizará el seguimiento y un informe anual que refleje el análisis de los resultados obtenidos en ese año.

En el **Anexo II** se detalla el proceso que la Universidad de Alcalá sigue para analizar la inserción laboral de sus graduados y su satisfacción con la formación que han recibido.

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

El SGC cuenta con un procedimiento de Satisfacción de los grupos de interés que se adjunta en el Anexo III del presente documento.

9.5.1. Sugerencias y reclamaciones

La Universidad de Alcalá cuenta con la figura del Defensor Universitario, cuya función es gestionar las alegaciones, reclamaciones o quejas emitidas por cualquier miembro de la comunidad universitaria. Asimismo, la Gerencia dispone de un buzón de sugerencias, en el que cualquier persona, sea o no miembro de la comunidad universitaria, puede exponer su comentario, queja, sugerencia o reclamación. Este buzón cuenta con un formulario electrónico en la página Web de la Gerencia de la Universidad de Alcalá (<http://gerencia.uah.es/buzon.asp>).

En el **Anexo IV** se detalla el procedimiento unificado que se ha establecido para la realización de sugerencias, quejas y reclamaciones. Éste será igual para todos los centros de

la UAH.

9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Está previsto suspender la titulación propuesta en caso de no superar el proceso de acreditación por parte de la agencia evaluadora, tal como dispone el artículo 28.3 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Asimismo, la Universidad de Alcalá procederá a la extinción del título cuando éste deje de responder a las necesidades formativas que pretendía atender en el momento de su implantación; cuando se evidencien carencias graves en la impartición de las enseñanzas, de imposible subsanación; o en el caso de que la Comunidad Autónoma de Madrid retire la autorización para la impartición del título. Se trata, en todo caso, de una situación excepcional, pues la evaluación continua de las enseñanzas por parte de la Comisión de Calidad permitirá introducir las mejoras y actualizaciones que sean precisas en cada momento.

Si, a pesar de las medidas correctoras previstas, fuese necesario proceder a la extinción del título, la Universidad de Alcalá garantizará los derechos adquiridos de los alumnos matriculados en cualquiera de los cursos y asignaturas de este plan de estudios, de acuerdo con las siguientes previsiones:

- Los estudiantes que hayan iniciado sus enseñanzas en la titulación que se declare a extinguir conservarán el derecho a concluir sus estudios de acuerdo con lo previsto en el artículo 28.4 del Real Decreto 1393/2007.
- Para garantizar este extremo, la extinción del título se realizará de manera progresiva, eliminando cada uno de los cursos de la titulación de acuerdo con el siguiente cronograma, una vez que el curso que se pretende extinguir haya llegado a su finalización:

1º año de extinción del título	Extinción del 1º curso de la titulación una vez concluidas las enseñanzas correspondientes a dicho curso.
2º año de extinción del título	Extinción del 2º curso de la titulación una vez concluidas las enseñanzas correspondientes a dicho curso.

- Una vez extinguida la docencia de un curso, no se admitirá la matrícula de alumnos nuevos en ninguna de las asignaturas de dicho curso, pudiendo matricularse únicamente aquellos alumnos que hubieran estado ya matriculados en la asignatura con anterioridad, con el fin de poder examinarse, de acuerdo con lo previsto en el párrafo siguiente.
- Una vez extinguida la docencia correspondiente a un curso, se mantendrán los exámenes de las asignaturas de dicho curso durante los dos cursos siguientes. Realizados estos exámenes, los alumnos que no hubieran superado las asignaturas del curso extinguido, podrán adaptarse a un nuevo plan de estudios de acuerdo con el sistema de transferencia y reconocimiento de créditos que esté contemplado en el nuevo plan.

- Cuando se produzca la extinción de asignaturas optativas correspondientes a planes de estudios vigentes, bien porque habiéndose impartido éstas en un curso académico dejen de ofertarse en el siguiente, o bien porque las mismas cambien de denominación, se realizarán las convocatorias de exámenes correspondientes a los dos cursos académicos inmediatamente posteriores a aquél en que tuvieron docencia, y sólo para aquellos alumnos que hubieran estado matriculados durante el último curso en que dichas asignaturas tuvieron docencia.

En cuanto al profesorado, se reasignarán sus funciones en los estudios afines tanto de grado como de postgrado, en virtud de su experiencia docente e investigadora, así como de las necesidades de la Universidad.

Para regular el sistema de extinción del título propuesto, la UAH plantea el siguiente procedimiento:

Procedimiento de extinción de títulos	
Órganos responsables:	<ul style="list-style-type: none"> - Vicerrectorado De Posgrado y campus de Guadalajara - Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes. - Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia.
Apoyo técnico:	<ul style="list-style-type: none"> - Secretarías de centro. - Servicio de Alumnos y Planes de Estudio.
Acciones a desarrollar:	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar el proceso de extinción del título, garantizando los derechos adquiridos por parte de los estudiantes. - Comunicar la extinción del título mediante los canales de información disponibles.
Documentación de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados del proceso de revisión del título por parte de la Comisión de Calidad del centro responsable de la impartición de las enseñanzas. - Resultados del proceso de verificación y acreditación por parte de agencias externas. - Documentación acreditativa de la retirada de la autorización para impartir el título por parte de la Comunidad Autónoma de Madrid.

9.5.3. Mecanismos para la transparencia y rendición de cuentas

En cuanto a los mecanismos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas el Sistema de Garantía de Calidad establece un procedimiento a tal efecto que, además, garantiza la comunicación de resultados a través de la Memoria de Calidad del Centro y la Memoria de Calidad de la UAH (Véase **Anexo V**).

El objetivo primordial de este procedimiento es establecer mecanismos que permitan garantizar la calidad de los Programas Formativos a través de sistemas de seguimiento, revisión y mejora de los resultados del plan de estudios, así como el cumplimiento de los objetivos de calidad previstos, la eficacia de las acciones de mejora iniciadas y la recomendación de nuevas mejoras necesarias.

En el Consejo de Gobierno del 29 de enero de 2009, se aprobó el modelo de Sistema de

Garantía de Calidad de la UAH. El modelo propuesto se basa en que los Centros, a través de su Comisión de Calidad, y los responsables de calidad de las titulaciones, elaborarán anualmente un informe con los resultados de los programas (grados y postgrados) denominado Memoria de Calidad del centro, que habrá de aprobarse en Junta de Centro. En esta memoria se valorarán los resultados del plan de estudios, así como el cumplimiento de los objetivos de calidad previstos, la eficacia de las acciones de mejora iniciadas y la recomendación de nuevas mejoras necesarias. Para ello la Comisión contará con los datos e informes resultantes de los procesos relacionados y con la información proporcionada por los responsables de su elaboración.

A esta Memoria de Calidad del centro le acompañará un plan de mejoras anual que los centros presentarán a la convocatoria del Contrato Programa para conseguir financiación y poder llevarlo a cabo.

Las Memorias de Calidad de los centros serán remitidas a la Comisión de Calidad de la UAH que las verificará y elaborará una memoria anual de calidad de la UAH

Con este proceso se pretende dar cumplimiento en gran parte a los requerimientos del Sistema de Garantía de Calidad, dando publicidad al desarrollo y los resultados de las titulaciones, así como realizando un mecanismo de revisión y mejora de las mismas.

Además el centro dispone de un **Plan de Comunicación** para garantizar que la información que el centro emite no sólo está actualizada, sino que también es pública y de fácil acceso, la Universidad de Alcalá ha aprobado un Plan Institucional de Comunicación. En este plan se establecen los procedimientos y canales de comunicación adecuados en función del tipo de comunicación y de los destinatarios de la información. De este modo, queda regulada tanto la comunicación interna de la propia institución, como la externa que pone en contacto la institución con la sociedad.

La política de comunicación que toma forma en el Plan de Comunicación incluye, además del procedimiento, una serie de medidas cuya finalidad es garantizar, en primer lugar, que cada miembro de la Universidad recibe y puede acceder a la información de su interés y, en segundo lugar, evitar la indeseada sobrecarga informativa, o, lo que es lo mismo, el ruido en la difusión.

Los objetivos primordiales del Plan de Comunicación son:

- Descentralizar el procedimiento de difusión interna de la información y centralizar su gestión en el Servicio de Comunicación y Administración Electrónica.
- Facilitar el acceso de todos los que integran la comunidad universitaria a la información generada en la UAH, así como a la que, procedente del entorno, sea de interés universitario.
- Implicar a todos los miembros de la Universidad en el proceso de difusión, logrando que sean los propios “dueños” de la información quienes la comuniquen.
- Evitar la sobrecarga informativa y el ruido en la difusión.
- Posibilitar la difusión selectiva de la información atendiendo a distintos perfiles de usuario.
- Aprovechar al máximo cada uno de los canales de comunicación disponibles, en función de la naturaleza del mensaje y de las necesidades concretas de cada colectivo, potenciando la Web institucional y Mi Portal como principales canales de comunicación, externa e interna respectivamente.
- Optimizar la utilización de los recursos, estableciendo los flujos idóneos de información, desde sus fuentes originarias hacia sus destinatarios últimos.

- Detectar en tiempo real las necesidades de información, a fin de poder adecuar la política de comunicación de la Universidad a las cambiantes demandas.
- Mejorar la percepción interna del servicio prestado por las unidades y centros de la UAH, así como la proyección social de la Universidad.

Por último, la **Escuela de Posgrado** posee una **Página Web** donde puede encontrarse toda la información actualizada sobre las cuestiones académicas y administrativas de las titulaciones de posgrado ofertadas en cada curso académico.

ANEXO I. INFORME FINAL DEL ESTUDIANTE

<p>PAP/Erasmus 2007/2008. Formulario para el Informe del estudiante</p> <p>Este informe sobre su experiencia proporcionará al programa PAP/Erasmus una valiosa información que beneficiará a los futuros estudiantes y contribuirá al continuo perfeccionamiento del mismo. Le agradecemos profundamente su cooperación al rellenar el presente cuestionario. Firma.....)</p>
<p>Por favor, devuelva este formulario a su institución de origen al finalizar su periodo de estudios en el país de destino.</p> <p>Al rellenar el cuestionario, se ruega escribir con claridad y responder señalando con una x o un círculo, la respuesta adecuada.</p>
<p>1. Identificación del estudiante.</p> <p>Nombre:..... Apellidos:</p> <p>D. N.I.(o cualquier otro dato apropiado de identificación):.....</p>
<p>2. Periodo de estudios y motivación:</p>
<p>Datos del periodo de estudios/duración</p> <p>Desde el Hasta el</p>
<p>¿Considera que el período de estudios en el país de destino ha sido: demasiado corto - demasiado largo - adecuado</p>
<p>¿Cuáles fueron los factores que le motivaron para ir al país de destino? académicos – culturales - amistades que viven allí - planificación de la carrera- un nuevo entorno- Experiencia europea - Otros (por favor, especifique):</p>
<p>3. Información y apoyo.</p>
<p>¿Cómo obtuvo información del programa de estudios de la institución de acogida/ información general?. A través de: Institución de origen - Institución de acogida- Internet- Otros (por favor, especifique.) :</p>
<p>Utilidad de esta información escala 1-5 : 1=pobre/negativa; 5=excelente</p> <p>1 – 2 – 3 – 4 – 5</p>
<p>A su llegada a la Institución de acogida, se le ofreció: Un acto de bienvenida- Una sesión informativa- Un programa orientativo</p>
<p>Durante su estancia en la institución de acogida, ¿se organizaron otros actos especiales para los estudiantes Erasmus? SI – NO</p>
<p>¿Recibió el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de acogida , antes de y durante el periodo de estudios Erasmus? Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente.</p> <p>1 – 2 – 3 – 4 - 5</p>
<p>¿Cómo considera su grado de integración con los estudiantes locales en la institución de acogida?</p>

escala 1-5 : 1=pobre/negativa, 5=excelente

1 – 2 – 3 – 4 – 5

4. Alojamiento e infraestructura

Tipo de alojamiento, en la institución de acogida :
Alojamiento universitario - apartamento o casa compartida con otros estudiantes - casa particular- otros (por favor, especifique) :

¿Cómo encontró su alojamiento ?

Oficina de alojamiento de la institución- amigos/ familia- oferta privada-

Otro (por favor, especifique) :

Acceso a bibliotecas y a material de estudio:

escala 1-5 : 1=pobre/negativo, 5=excelente

1 – 2 – 3 – 4 – 5

Acceso a PC y a e-mail en la institución de acogida :

escala 1-5 : 1=pobre/negativo, 5=excelente

1 – 2 – 3 – 4 – 5

5. Reconocimiento académico

¿Se le proporcionó algún acuerdo de estudios antes del comienzo de su periodo de estudios en el país de destino?

si – no

¿Hizo Vd. algún examen?

si – no

¿Utilizó ECTS ?

si – no

¿Obtuvo reconocimiento académico de su periodo de estudios en el país de destino?

si – no

¿Obtuvo créditos por completar cursos de idiomas?

si – no

6. Preparación lingüística

Idioma(s) de en el/los que se impartía/n las clases, en la institución de acogida:

¿Se le dio preparación lingüística antes y/o durante su estancia en el país de destino?

si – no

¿Quién era el responsable del/los curso(s)?

Institución de origen - institución de acogida- otro (por favor, especifique) :

.....

Semanas de práctica de idioma

Número total de semanas:

horas por semana :

¿Cómo calificaría su dominio del idioma del país de destino?

Antes del período de estudios Erasmus :

Ningún conocimiento- pobre- bueno- muy bueno

Después del período de estudios Erasmus:

Ningún conocimiento - pobre – bueno- muy bueno

7. Costes

Costes durante el periodo de estudios: (importe medio por mes):

¿En qué medida cubrió sus necesidades la beca Erasmus?

escala 1-5 : 1=nada, 5=totalmente

1 – 2 – 3 – 4 – 5

¿Cuándo recibió Vd. su beca Erasmus (en cuántos pagos)?

¿Tuvo Vd. otras fuentes de financiación?

- Fuentes: beca/préstamo estatal- familia- ahorros propios - préstamo privado - otros (por favor especificar) :

- Cuantía de otros recursos, por mes: (moneda)

Cuánto más gastó Vd. en el país de destino, comparado con lo que gasta normalmente en su país?

Cantidad extra mensual :

¿Tuvo Vd. que pagar cualquier tipo de tasas en la institución de acogida?

En caso afirmativo, por favor, especifique el tipo y la cuantía abonada:

8. Su experiencia personal – evaluación del periodo de estudios Erasmus.

Valoración académica de su estancia:

escala 1-5 : 1=pobre/negativo; 5=excelente

1 – 2 – 3 – 4 – 5

Valoración personal de su estancia :

escala 1-5 : 1=pobre/negativo; 5=excelente

1 – 2 – 3 – 4 – 5

¿Encontró Vd. serios problemas durante su estancia como alumno Erasmus?

En caso afirmativo, por favor especifique.

¿Qué aspectos de su estancia le parecieron más positivos?

¿Está Vd. más motivado para trabajar en cualquier otro país miembro, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como alumno Erasmus?

¿Cree Vd. que su estancia en el país de destino le ayudará en su carrera?

escala 1-5 : 1=nada 5= mucho

1 – 2 – 3 – 4 – 5

Evaluación global de su estancia Erasmus :
escala 1-5 : 1=pobre/negativa, 5=excelente

1 – 2 – 3 – 4 – 5

Recomendaciones a otros estudiantes, sobre información, procedimientos de solicitud,
etc.:

¿Cómo piensa Vd. que se podría mejorar el funcionamiento del programa Erasmus?

ANEXO II

ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL,
ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN
RECIBIDA

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
P-10	Inicial	11/02/2009	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Puesto:	Puesto:	Puesto:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. NORMATIVA / DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. EVIDENCIAS
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. ANEXOS

1. OBJETO

El objeto de este proceso es establecer como los centros de la Universidad de Alcalá organizan, gestionan revisan y mejoran las actividades relacionadas con la orientación, la inserción laboral de sus estudiantes y titulados. Así como conocer su satisfacción con la formación recibida.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los procesos y actividades de inserción laboral, orientación y satisfacción de los titulados/egresados de todas las titulaciones de la Universidad de Alcalá.

3. DEFINICIONES

Inserción laboral: Conjunto de actuaciones orientadas al conocimiento de la situación laboral de los titulados.

Orientación al estudiante: Conjunto de actuaciones realizadas con los estudiantes para establecer el perfil personal-profesional, y formarles en capacidades para su inserción laboral.

Titulado/Egresado: Estudiante que ha terminado los estudios de grado o postgrado, completando todos los créditos establecidos.

Satisfacción con la formación recibida: percepción del titulado/egresado sobre su titulación en relación con su proceso de inserción laboral, su desarrollo profesional y el mercado de trabajo.

Entorno Profesional y social: se obtiene a partir de la información que organismos y empresas aportan a través de diversas fuentes: cuestionarios, foros, entrevistas, contactos directos, etc.

4. NORMATIVA / DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

R.D. 1393/2007, de 29 de octubre que Establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales (BOE 30/10/2007)

Estatutos de la Universidad de Alcalá

Informes previos sobre los estudiantes y titulados referidos a: satisfacción con la formación, inserción laboral y orientación profesional

Relación de organismos/empresas colaboradoras con los Centros y el Servicio de Orientación al Estudiante que aportan información actual y actualizable sobre el mercado de trabajo a través de diversas fuentes: cuestionarios, foros, entrevistas, contactos directos, etc.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Propietario:

Centros de la Universidad de Alcalá en cooperación con el Servicio de Orientación al Estudiante (SOE)

Desarrollo:

El Vicerrectorado competente en colaboración con la Comisión de Calidad del Centro, establece los objetivos encaminados a la mejora de la inserción laboral de los estudiantes y titulados a través de la orientación al estudiante, el análisis de la inserción laboral y satisfacción con la formación recibida.

La finalidad es orientar a los estudiantes en diversas cuestiones relacionadas con su vida académica y futuro profesional, que adquieran herramientas para abordar con éxito la búsqueda de empleo y su incorporación al mercado laboral. Y recabar su opinión como egresados sobre la adecuación de la formación recibida y necesidades de formación y orientación con su experiencia en el mundo profesional.

EL SOE establece la planificación de acuerdo a los objetivos anteriores y ejecuta las acciones para la consecución de los mismos. Estas se estructuran de acuerdo a los distintos colectivos con los que se trabaja y desde diferentes enfoques:

La orientación

El proceso de orientación al estudiante se realiza en dos momentos diferenciados según el tipo de alumno y tipo de necesidad:

- El colectivo de estudiantes de nuevo ingreso y primeros cursos: para ellos se realizan procesos de orientación a través de tutorías de carácter individual, enfocados a estimar el perfil académico y personal del alumno. Además se realizan acciones conjuntas para la mejora del rendimiento académico y de aspectos personales relacionados con el perfil académico profesional.
- El Colectivo de estudiantes de último curso: para ellos se realizan procesos de orientación a través de tutorías de carácter individual, enfocados a estimar el perfil profesional y personal del alumno. Otras acciones se organizan en grupo en donde se ofrece formación e información sobre el mercado de trabajo.

Inserción laboral

El análisis de la inserción laboral se realiza con dos tipos de entradas, por un lado, los titulados/egresados de la UAH y, por otro, empresas y empleadores.

- Con los titulados/egresados: se organizan procesos relativos al conocimiento de su situación en el mercado laboral.

La técnica empleada es la de encuestas (anexo) telefónicas realizadas en tres momentos:

- Primera etapa: un año después de finalizar la carrera para conocer cómo es su situación en la ocupación, su inserción laboral y el primer empleo.
- Segunda etapa: tres años después de finalizar sus estudios para conocer su desarrollo profesional.
- Tercera etapa: cinco años después para indagar sobre el Proyecto profesional.

- Con las empresas/empleadores se organizan procesos relativos al conocimiento de los perfiles profesionales, carencias o necesidades y la situación en el mercado laboral de las diferentes titulaciones. Las técnicas empleadas son el análisis bibliográfico y encuestas a empresas/empleadores sobre las ocupaciones o puestos de trabajo que pueden ser desempeñados por titulados universitarios.

Satisfacción con la formación recibida

El análisis de la satisfacción con la formación recibida se realiza con los estudiantes y los titulados/egresados.

- Con los estudiantes: se organizan procesos relativos a la percepción y necesidades sobre la formación recibida en la UAH dentro de su plan de estudios y de otras actividades que se llevan a cabo en la UAH para la mejora de su desarrollo personal, académico y profesional.

La técnica empleada es la de encuesta (anexo) presencial realizadas en dos momentos:

- Primera etapa: a mitad de sus estudios universitarios para conocer cómo es su satisfacción y poder establecer acciones correctoras.
- Segunda etapa: en el último año de carrera para conocer cómo es su satisfacción. si se han producido modificaciones y programar posibles actividades.

- Con los titulados/egresados: se organizan procesos relativos a la percepción y necesidades sobre la formación recibida en la UAH dentro de su plan de estudios y de otras actividades que se llevan a cabo en la UAH para la mejora de su desarrollo personal, académico y profesional en relación a su entorno profesional y social.

Para ello en las encuestas de inserción que se realiza a los titulados existe un apartado para recabar la opinión respecto a la satisfacción con la formación, la utilidad de los estudios cursados y la adecuación de la formación recibida en función a las tareas a desempeñar.

Anualmente, el SOE elabora los informes correspondientes a las actividades realizadas en este ámbito, incluyendo los resultados de las mismas por Universidad y titulaciones. De este modo rinde cuentas sobre sus actividades.

INFORMES

1. Orientación a estudiante

Este informe recoge un análisis de resultados de las actividades realizadas en relación con la orientación al estudiante. Dividido en los siguientes apartados: orientación pedagógica, orientación psicológica y orientación profesional. Presenta datos totales y por titulación.

2. Inserción laboral

El informe presenta los resultados del análisis de la inserción laboral de los titulados/egresados de la UAH, teniendo en cuenta los tres momentos antes descritos: un, tres y cinco años después de finalizar la carrera.

3. Satisfacción con la formación recibida

El informe presenta los resultados del análisis de la satisfacción recibida por los estudiantes y titulados/egresados diferenciados en tres apartados: estudiantes de nuevo ingreso y primeros cursos, estudiantes de últimos cursos y titulados/egresados.

La Comisión de Calidad del Centro recibe los informes anteriores, correspondientes a las titulaciones que gestiona y analiza los resultados en cada titulación con el objeto de realizar las mejoras correspondientes en el caso de que fueran necesarias, y elabora la memoria de calidad del centro donde se establece el plan de mejora.

Asimismo se encarga de informar a los grupos de interés del Centro: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios mediante las Comisiones de Centro con competencias en el tema. A la Junta de Centro y a la Comisión de Calidad de la U.A.H.

6. SEGUIMIENTO MEDICIÓN (Revisión y Mejora)

Para comprobar la correspondencia de los resultados con los objetivos, la Comisión de Calidad del Centro realiza una serie de acciones de seguimiento de manera reglada y sistemática. Para ello se utilizan indicadores que permiten contrastar el grado de cumplimiento de los objetivos.

A la vista de los resultados se procede a la toma de decisiones conducentes a la revisión de los procesos asociados y la modificación si conviene de los objetivos y procedimientos.

La Comisión de Calidad del Centro recoge en su memoria de calidad los indicadores relativos a la consecución de los objetivos, así como las propuestas de mejora. Dicha memoria se envía a la Comisión de Calidad de la U.A.H.

Por último la Comisión de Calidad de la UAH considera los informes para elaborar su memoria de calidad, analizando los resultados de los centros/titulaciones, el cumplimiento de objetivos y proponer acciones correctoras si fuera necesario. Asimismo emplea dicha información para proponer los planes de mejora de la UAH.

La Comisión de Calidad de la UAH se encarga de presentarla al Consejo de Gobierno para su aprobación y posterior difusión.

INDICADORES:

1. Orientación profesional

Indicador	Definición	Operacionalización	Ámbitos de cálculo		
			Global	Centro	Titul.
I _{OE1}	Número de estudiantes que han participado en los procesos de orientación al estudiante.	SOE	X	X	X
I _{OE2}	Número de estudiantes que han participado en acciones de orientación pedagógica	SOE	X	X	X
I _{OE3}	Número de estudiantes que han participado en acciones de orientación profesional	SOE	X	X	X
I _{OE4}	Número de estudiantes que han participado en acciones de orientación psicológica	SOE	X	X	X
I _{OE5}	Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación pedagógica	I ₀₂ /I ₀₁	X	X	X
I _{OE6}	Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación profesional	I ₀₃ /I ₀₁	X	X	X
I _{OE7}	Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación psicológica	I ₀₄ /I ₀₁	X	X	X
I _{OE8}	Número total de acciones grupales de orientación realizados	SOE	X		
I _{OE9}	Número total de acciones grupales de orientación pedagógica realizados	SOE	X		
I _{OE10}	Número total de acciones grupales de orientación profesional realizados	SOE	X		
I _{OE11}	Número total de acciones grupales de orientación psicológica realizados	SOE	X		
I _{OE12}	Proporción de acciones grupales de orientación pedagógica	I ₀₉ /I ₀₈	X		

Nombre del centro o Servicio – Sistema de Garantía Interna de calidad

I _{0E13}	Proporción de acciones grupales de orientación profesional	I ₁₀ /I ₀₈	X		
I _{0E14}	Proporción de acciones grupales de orientación psicológica	I ₁₁ /I ₀₈	X		
I _{0E15}	Número de estudiantes que han participado en acciones grupales de orientación	SOE	X	X	X
I _{0E16}	Número de estudiantes que han participado en acciones grupales de orientación pedagógica	SOE	X	X	X
I _{0E17}	Número de estudiantes que han participado en acciones grupales de orientación profesional	SOE	X	X	X
I _{0E18}	Número de estudiantes que han participado en acciones grupales de orientación psicológica	SOE	X	X	X
I _{0E19}	Número de estudiantes que han participado en el foro de empleo	SOE	X	X	X
I _{0E20}	Número de estudiantes que han participado en tutorías de orientación	SOE	X	X	X
I _{0E21}	Número de estudiantes que han participado en tutorías de orientación pedagógica	SOE	X	X	X
I _{0E22}	Número de estudiantes que han participado en tutorías de orientación profesional	SOE	X	X	X
I _{0E23}	Número de estudiantes que han participado en tutorías de orientación psicológica	SOE	X	X	X
I _{0E24}	Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación pedagógica	I ₀₂₁ /I ₀₂₀	X	X	X
I _{0E26}	Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación profesional	I ₀₂₂ /I ₀₂₀	X	X	X
I _{0E26}	Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación psicológica	I ₀₂₃ /I ₀₂₀	X	X	X

2. Inserción laboral

Indicador	Definición	Operacionalización	Ámbitos de cálculo		
			Global	Centro	Titul.
I _{IL1}	Nº estudiantes/titulados	Gestión académica	X	X	X
I _{IL2}	Nº cuestionarios cumplimentados	SOE	X	X	X
I _{IL3}	Nº respuestas válidas recogidas	SOE	X	X	X
I _{IL4}	Tasa de respuesta	I _{IL3} /I _{IL1}	X	X	X
I _{IL5}	% de titulados/egresados que no trabajan	SOE	X	X	X
I _{IL6}	% de titulados/egresados que trabajan	SOE	X	X	X
I _{IL7}	% de titulados/egresados que continúan estudiando	SOE	X	X	X
I _{IL8}	% de titulados/egresados que están preparando oposiciones	SOE	X	X	X
I _{IL9}	% de titulados/egresados que están realizando acciones de postgrado	SOE	X	X	X

Nombre del centro o Servicio – Sistema de Garantía Interna de calidad

I _{IL10}	Tasa de inserción laboral (% de titulados/egresados que han conseguido un empleo o que no están buscando empleo y están en formación o preparando oposiciones o realizando un trabajo social sin remuneración)	SOE	X	X	X
I _{IL11}	Tipo de relación laboral (% de titulados/egresados que están trabajando por cuenta propia, cuenta ajena sector público, cuenta ajena sector privado)	SOE	X	X	X
I _{IL12}	Duración media del último contrato	SOE	X	X	X
I _{IL13}	Número de horas semanales de trabajo medio del último contrato	SOE	X	X	X
I _{IL14}	Tipo de contrato (% de titulados/egresados en cada tipo de contrato)	SOE	X	X	X
I _{IL15}	Nivel de estudios requerido para el desempeño del puesto de trabajo (% de titulados/egresados)	SOE	X	X	X
I _{IL16}	Actividad principal de la empresa (distribución de los titulados/egresados en función de la actividad económica de la empresa según CNAE dos dígitos)	SOE	X	X	X
I _{IL17}	Puesto de trabajo (distribución de los titulados/egresados en función de la ocupación que desempeñan según SISPE cuatro dígitos)	SOE	X	X	X
I _{IL18}	Adecuación del perfil profesional del titulado al puesto de trabajo (describe si el puesto de trabajo es adecuado al perfil profesional en relación con sus conocimientos teóricos, prácticos, informáticos y de idiomas)	SOE	X	X	X
I _{IL19}	Adecuación del puesto de trabajo al proyecto profesional (describe si el puesto de trabajo es el puesto ideal, un medio para conseguir su trabajo ideal, está relacionado con el trabajo al que quieren dedicarse y si el salario que reciben sea el adecuado a su perfil)	SOE	X	X	X
I _{IL20}	Dificultades para desarrollar el puesto de trabajo (describe las carencias del titulado/egresado en su puesto de trabajo a la hora de: organizar las tareas, simultanear tareas, conocer cómo funciona la empresa, trabajar en equipo, relacionarse con los compañeros, comunicarse de forma oral o escrita, gestionar la información o tomar decisiones)	SOE	X	X	X

3. Satisfacción con la formación recibida

3.a. Estudiantes de nuevo ingreso y primeros cursos

Indicador	Definición	Operacionalización	Ámbitos de cálculo		
			Global	Centro	Titul.
I _{SFa1}	Nº estudiantes	Gestión académica	X	X	X
I _{SFa2}	Nº cuestionarios cumplimentados	SOE	X	X	X

Nombre del centro o Servicio – Sistema de Garantía Interna de calidad

I _{SFa3}	Nº respuestas válidas recogidas	SOE	X	X	X
I _{SFa4}	Tasa de respuesta	I _{SFa3} /I _{SFa1}	X	X	X
I _{SFa5}	Motivos de elección de las asignaturas (relación con el empleo, facilidad para aprobar, amigos, interés por el contenido, horario, profesor)	SOE	X	X	X
I _{SFa6}	Necesidades de formación (% de estudiantes que demandan formación en aspectos relacionados con su titulación, no relacionados, idiomas, informática, competencias transversales, etc)	SOE	X	X	X
I _{SFa7}	Conocimiento de las salidas profesionales de la formación recibida (% de estudiantes)	SOE	X	X	X
I _{SFa8}	Necesidad de experiencia a adquirir durante el proceso de formación en la UAH (becas de colaboración, becas de investigación, becas en el extranjero, prácticas en empresas, voluntariado, etc.)	SOE	X	X	X
I _{SFa9}	Satisfacción de la formación recibida frente al mercado de trabajo	SOE	X	X	X
I _{SFa10}	Satisfacción de la formación frente al objetivo profesional	SOE	X	X	X
I _{SFa11}	Satisfacción de la formación frente a la adquisición de competencias (organización de tareas, organización del tiempo, trabajo en equipo, relación entre iguales, comunicación, toma de decisiones)	SOE	X	X	X
I _{SFa12}	Satisfacción de diversos aspectos de la formación frente al mercado de trabajo (formación práctica, formación complementaria, especialización, experiencia)	SOE	X	X	X
I _{SFa13}	Grado de adecuación entre la titulación y el mercado laboral	SOE	X	X	X
I _{SFa14}	Expectativas del estudiante frente a sus estudios (plazo, expediente académico, inserción laboral)	SOE	X	X	X

3.b. Estudiantes de últimos cursos

Indicador	Definición	Operacionalización	Ámbitos de cálculo		
			Global	Centro	Titul.
I _{SFb1}	Nº estudiantes	Gestión académica	X	X	X
I _{SFb2}	Nº cuestionarios cumplimentados	SOE	X	X	X
I _{SFb3}	Nº respuestas válidas recogidas	SOE	X	X	X
I _{SFb4}	Tasa de respuesta	I _{SFb3} /I _{SFb1}	X	X	X
I _{SFb5}	Motivos de elección de las asignaturas (relación con el empleo, facilidad para aprobar, amigos, interés por el contenido, horario, profesor)	SOE	X	X	X

I _{SFb6}	Necesidades de formación (% de estudiantes que demandan formación en aspectos relacionados con su titulación, no relacionados, idiomas, informática, competencias transversales, etc)	SOE	X	X	X
I _{SFb7}	Conocimiento de las salidas profesionales de la formación recibida (% de estudiantes)	SOE	X	X	X
I _{SFb8}	Necesidad de experiencia a adquirir durante el proceso de formación en la UAH (becas de colaboración, becas de investigación, becas en el extranjero, prácticas en empresas, voluntariado, etc.)	SOE	X	X	X
I _{SFb9}	Satisfacción de la formación recibida frente al mercado de trabajo	SOE	X	X	X
I _{SFb10}	Satisfacción de la formación frente al objetivo profesional	SOE	X	X	X
I _{SFb11}	Satisfacción de la formación frente a la adquisición de competencias (organización de tareas, organización del tiempo, trabajo en equipo, relación entre iguales, comunicación, toma de decisiones)	SOE	X	X	X
I _{SFb12}	Satisfacción de diversos aspectos de la formación frente al mercado de trabajo (formación práctica, formación complementaria, especialización, experiencia)	SOE	X	X	X
I _{SFb13}	Grado de adecuación entre la titulación y el mercado laboral	SOE	X	X	X
I _{SFb14}	Expectativas del estudiante frente a sus estudios (plazo, expediente académico, inserción laboral)	SOE	X	X	X

3.c. titulados/egresados

Indicador	Definición	Operacionalización	Ámbitos de cálculo		
			Global	Centro	Titul.
I _{SFc1}	Nº titulados/egresados	Gestión académica	X	X	X
I _{SFc2}	Nº cuestionarios cumplimentados	SOE	X	X	X
I _{SFc3}	Nº respuestas válidas recogidas	SOE	X	X	X
I _{SFc4}	Tasa de respuesta	I_{SFc3}/I_{SFc1}	X	X	X
I _{SFc5}	Necesidades de formación (% de estudiantes que demandan formación en aspectos relacionados con su titulación, no relacionados, idiomas, informática, competencias transversales, etc)	SOE	X	X	X
I _{SFc6}	Satisfacción de diversos aspectos de la formación frente al mercado de trabajo (formación práctica, formación complementaria, especialización, experiencia)	SOE	X	X	X
I _{SFc7}	Satisfacción de los conocimientos adquiridos con la formación recibida frente a la inserción laboral	SOE	X	X	X
I _{SFc8}	Satisfacción de las habilidades y	SOE	X	X	X

	competencias adquiridas con la formación recibida frente a la inserción laboral				
I _{SFc9}	Nivel de adaptación de los contenidos de la formación recibida frente a la realidad empresarial	SOE	X	X	X
I _{SFc10}	Grado de adecuación entre la formación recibida y el mercado laboral	SOE	X	X	X
I _{SFc11}	Valoración global de la formación recibida frente a la inserción laboral	SOE	X	X	X
I _{SFc12}	Relación entre las tareas del puesto de trabajo y la formación recibida	SOE	X	X	X
I _{SFc13}	Valoración de la formación recibida en los procesos de selección	SOE	X	X	X
I _{SFc14}	Valoración de los contenidos teóricos de la formación recibida frente al puesto de trabajo que desempeña el titulado/egresado	SOE	X	X	X
I _{SFc15}	Valoración de los contenidos prácticos de la formación recibida frente al puesto de trabajo que desempeña el titulado/egresado	SOE	X	X	X
I _{SFc16}	Valoración de las habilidades de la formación recibida frente al puesto de trabajo que desempeña el titulado/egresado	SOE	X	X	X
I _{SFc17}	Grado de adecuación de la formación recibida con el puesto de trabajo	SOE	X	X	X

Este proceso está relacionado con los siguientes procesos:

“Definición, aprobación y revisión de la política y los objetivos de calidad” (P-01), “Difusión de la política y objetivos de calidad” (P-02), “Plan de Comunicación” (P-19), “Análisis mejora y rendición de cuentas” (P-20),).

7. EVIDENCIAS

Identificación registro o evidencia	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
cuestionario	Papel y digital	SOE	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos
Informes	Papel y digital	SOE	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos
Memoria de Calidad del Centro	Papel y digital	Comisión de Calidad del Centro	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos

8. RESPONSABILIDADES

Vicerrector Docencia y Estudiantes (o el Vicerrectorado con competencias): garantizar el cumplimiento de las acciones acorde con la política y estrategia de la Universidad

Comisión de Calidad de la Universidad: propone política, directrices y objetivos de la U.A.H. en materia de calidad. Analiza los resultados y cumplimiento de objetivos y propone acciones correctoras. Rinde cuentas ante los órganos de gobierno y grupos de interés.

Comisión de Calidad del Centro: Propone la política y objetivos de calidad del Centro, asegura, evalúa y mejora la calidad de sus actividades, elabora la memoria de calidad y el plan de mejora del centro, difunde la información sobre el Centro y las titulaciones que gestiona. Propuesta de mejoras sobre todo el proceso.

Servicio de Orientación al Estudiante: Define sus objetivos anuales Planifica y desarrolla las acciones a realizar. Revisa y Valora los resultados y realiza propuestas de mejora sobre sus actividades.

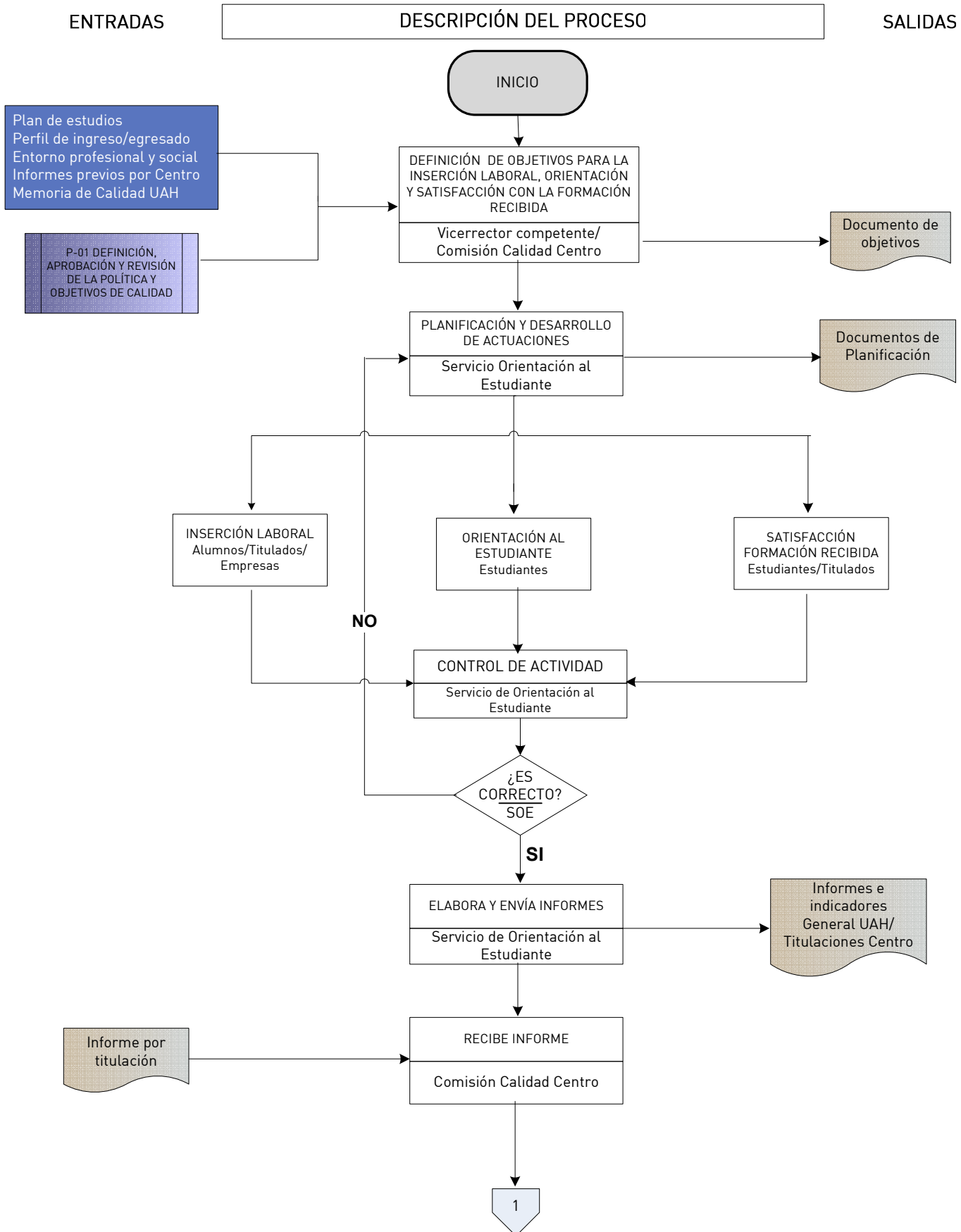
9. FLUJOGRAMA

Ver Anexo I

10. ANEXOS

- Anexo I: flujograma

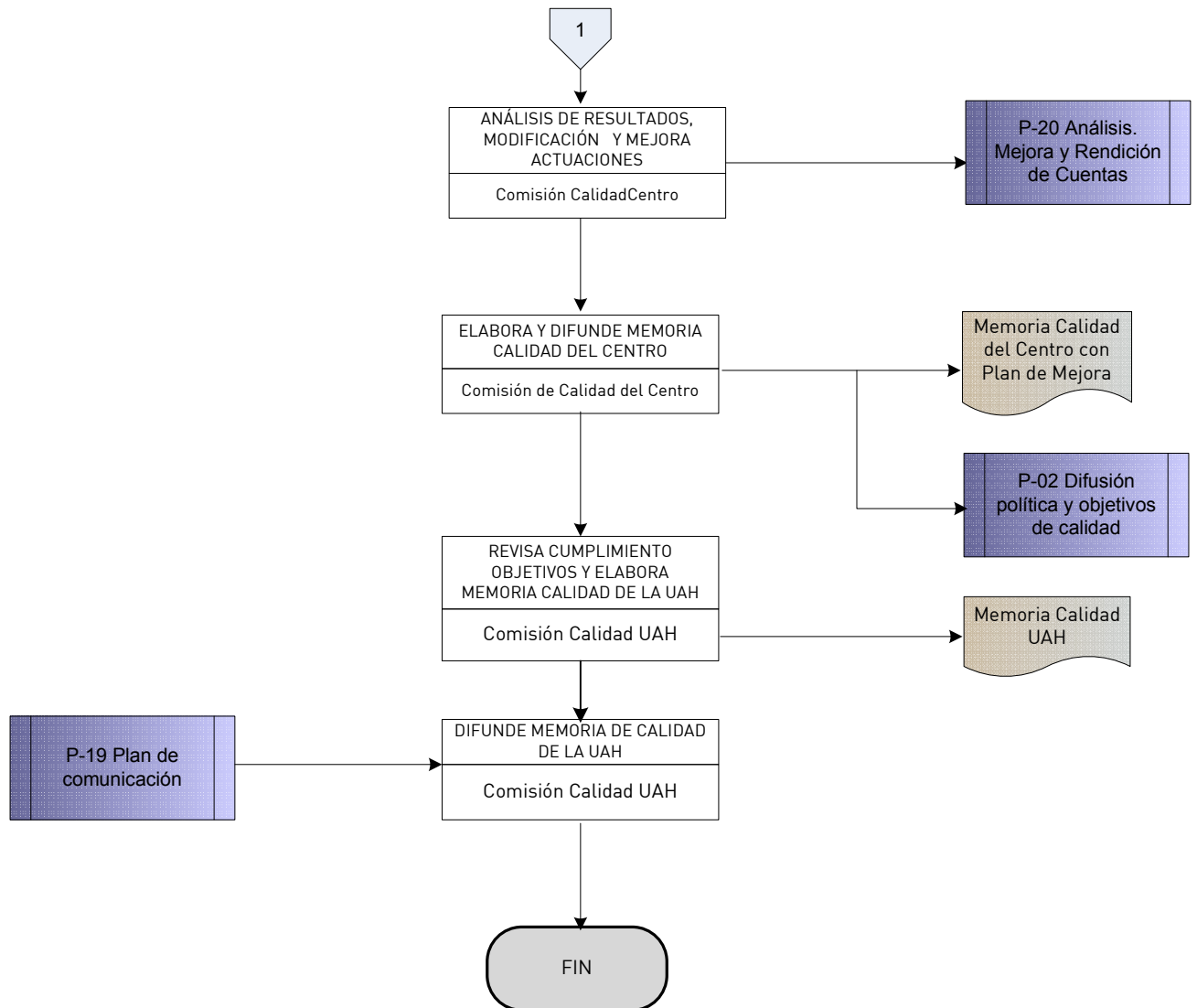
9. FLUJOGRAMA



ENTRADAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SALIDAS



ANEXO III

SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
P-22	Inicial	11/02/2009	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Puesto:	Puesto:	Puesto:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. NORMATIVA / DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. EVIDENCIAS
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. ANEXOS

1. OBJETO

El objeto de este proceso es establecer como los centros de la Universidad de Alcalá realizan actuaciones dirigidas a conocer la satisfacción de los grupos de interés, así como obtener información sobre sus necesidades y expectativas, los cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas que gestionan.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los grupos de interés de los Centros/titulaciones de la Universidad de Alcalá.
Referidos a los siguientes colectivos: estudiantes, profesores y titulados/egresados.

3. DEFINICIONES

Grupo de interés: colectivo, institución o todo aquel que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

4. NORMATIVA / DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

R.D. 1393/2007, de 29 de octubre que Establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales (BOE 30/10/2007)
Estatutos de la Universidad
Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social
Reglamento de Régimen Interno del Centro
Manual del SGC
Manual de Evaluación de la Universidad, octubre 2008
Procedimiento para la Evaluación de Masteres Oficiales y otros estudios.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Propietario:

- Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes
- Vicerrectorado de Postgrado y campus de Guadalajara
- Vicerrectorado de Comunicación y Políticas de Convergencia
- Centros de la Universidad de Alcalá, en cooperación con las unidades que intervienen en el proceso: Área de evaluación y acreditación del I.C.E., Unidad de Estudios, Servicio de promoción del Estudiante.

Desarrollo:

La Comisión de Calidad de la Universidad en colaboración con la Comisión de Calidad del Centro, establece los objetivos para conocer la satisfacción de los grupos de interés.

Para ello considera tres actuaciones específicas existentes en la Universidad al respecto:

- Evaluación de la actividad docente. Los principios, finalidad, objetivos y desarrollo de la misma se recoge en el documento: “Manual de Evaluación de la U.A.H.”
- Evaluación de los Másteres Oficiales y otras enseñanzas. La metodología y procedimiento para ello se establece en el documento: “Procedimiento de Evaluación de los Masteres Oficiales”.
- Evaluación de la satisfacción con la formación recibida de los titulados/egresados. se organizan actividades con dos colectivos con los estudiantes y con los titulados/egresados ver descripción en el proceso P-10.

Una vez establecidas las actuaciones a realizar para recabar la opinión de los distintos grupos de interés, cada servicio responsable de la ejecución de las actuaciones anteriores, pasa a su planificación generando las herramientas para ello, que se agrupan en tres bloques de encuestas:

- Encuestas de Actividad docente: Unidad de Estudios.
- Encuestas evaluación Masteres y otras enseñanzas: Área de Evaluación y Acreditación del ICE.
- Satisfacción con la formación recibida de los estudiantes con aspectos de la formación: Servicio de Orientación al Estudiante.

A continuación cada servicio pasa a desarrollar las actividades planificadas, el control de las mismas, la grabación de datos y el análisis de los resultados.

Como culminación del desarrollo de las actividades los servicios que intervienen elaboran los informes correspondientes a las acciones realizadas en este ámbito. De este modo rinde cuentas sobre las mismas.

Los informes resultantes por actividades de actuación son:

- Evaluación actividad docente se generan tres informes en consonancia con las herramientas desarrolladas y los colectivos que intervienen en ella:
 - Autoinformes individuales del profesorado de tipo cualitativo

- Informe sobre valoración de los estudiantes de cada actividad docente elaborado a partir de los cuestionarios cumplimentados por asignaturas
- Informe de los responsables académicos, directores de departamentos
- Evaluación Másteres y otra formación se generan cuatro informes:
 - Un informe general de todos los Másteres evaluados y otros estudios de tipo cualitativo a partir de los formularios que cumplimentan los directores de los estudios.
 - Un informe específico del Máster u otro estudio de tipo cualitativo a partir de los formularios que cumplimentan los directores de los estudios.
 - Un informe general de todos los Másteres evaluados y otros estudios de tipo cuantitativo a partir de los cuestionarios que cumplimentan los estudiantes.
 - Un informe específico de cada Máster evaluado y de cada estudios, de tipo cuantitativo a partir de los cuestionarios que cumplimentan los estudiantes
- Satisfacción con la formación recibida: Informe donde se presenta los resultados del análisis de la satisfacción recibida por los estudiantes y titulados/egresados diferenciados en tres apartados referidos a dos colectivos: estudiantes de nuevo ingreso y primeros cursos, estudiantes de últimos cursos y titulados/egresados

Cada servicio envía los informes resultantes a los responsables de cada centro/titulación y al vicerrectorado correspondiente.

6. SEGUIMIENTO MEDICIÓN (Revisión y Mejora)

Para comprobar la correspondencia de los resultados con los objetivos, la Comisión de Calidad del Centro realiza una serie de acciones de seguimiento de manera reglada y sistemática. Para ello se utilizan indicadores que permiten contrastar el grado de cumplimiento de los objetivos

A la vista de los resultados se procede a la toma de decisiones conducentes a la revisión de los procesos asociados y la modificación si conviene de los objetivos y procedimientos.

La Comisión de Calidad del Centro recoge en su memoria de calidad los indicadores relativos a la consecución de los objetivos, así como las propuestas de mejora. Dicha memoria se envía a la Comisión de Calidad de la UAH.

Por último la Comisión de Calidad de la UAH considera los informes para elaborar su memoria de calidad, analizando los resultados de los centros/titulaciones, el

cumplimiento de objetivos y proponer acciones correctoras si fuera necesario. Asimismo emplea dicha información para proponer los planes de mejora de la UAH.

La Comisión de Calidad de la UAH se encarga de presentarla al Consejo de Gobierno para su aprobación y posterior difusión.

Relación de información obtenida relacionada con la satisfacción, indicadores:

Evaluación Docente:

DIMENSIONES DE EVALUACIÓN (ANECA, 2007a : 5)	CRITERIOS DEL MODELO DE LA UAH	INDICADORES (Recogidos en los distintos instrumentos: autoinforme del profesorado, cuestionario de estudiantes e informe de responsables académicos)	
Planificación de la docencia	Responsabilidad Docente (planificación y organización de la docencia)	<ul style="list-style-type: none"> - Número de asignaturas y tipo (duración, nivel, titulaciones, etc.). - Número de estudiantes matriculados y asistencia regular. - Tutorías (horarios, disponibilidad, etc.). - Grado de ajuste a los plazos administrativos (convocatoria de exámenes, revisión de evaluaciones, entrega de Actas, etc). - Participación en órganos docentes (Comisiones, Consejos etc..). - Cumplimiento de tareas y responsabilidades docentes asignadas. 	
Desarrollo de la enseñanza			Planificación de la docencia
Desarrollo de la enseñanza	Desarrollo de la enseñanza	Desempeño Docente (desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje y de los procesos)	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuación de la carga de trabajo a los créditos asignados. - Instrumentos, criterios y tipos de evaluación utilizados (proyectos de trabajo, carpetas de aprendizaje, instrumentos de autoevaluación, prácticas de laboratorio, cuadernos de trabajo, exámenes, foros en WebCT, MiPortal, etc.). - Evaluación de estudiantes y del proceso de enseñanza aprendizaje, reflexión de la propia práctica docente, de los procesos y resultados de evaluación, etc. y retroalimentación sobre nuevas prácticas.
Resultados	Desarrollo de la enseñanza		
Resultados	Resultados		

Satisfacción con la formación recibida:

Estudiantes de nuevo ingreso y primeros cursos

Indicador	Definición	Operacionalización	Ámbitos de cálculo		
			Global	Centro	Titul.
I _{SFa1}	Nº estudiantes	Gestión académica	X	X	X
I _{SFa2}	Nº cuestionarios cumplimentados	SOE	X	X	X
I _{SFa3}	Nº respuestas válidas recogidas	SOE	X	X	X
I _{SFa4}	Tasa de respuesta	I _{SFa3} /I _{SFa1}	X	X	X
I _{SFa5}	Motivos de elección de las asignaturas (relación con el empleo, facilidad para aprobar, amigos, interés por el contenido, horario, profesor)	SOE	X	X	X
I _{SFa6}	Necesidades de formación (% de estudiantes que demandan formación en aspectos relacionados con su titulación, no relacionados, idiomas, informática, competencias transversales, etc)	SOE	X	X	X
I _{SFa7}	Conocimiento de las salidas profesionales de la formación recibida (% de estudiantes)	SOE	X	X	X
I _{SFa8}	Necesidad de experiencia a adquirir durante el proceso de formación en la UAH (becas de colaboración, becas de investigación, becas en el extranjero, prácticas en empresas, voluntariado, etc.)	SOE	X	X	X
I _{SFa9}	Satisfacción de la formación recibida frente al mercado de trabajo	SOE	X	X	X
I _{SFa10}	Satisfacción de la formación frente al objetivo profesional	SOE	X	X	X
I _{SFa11}	Satisfacción de la formación frente a la adquisición de competencias (organización de tareas, organización del tiempo, trabajo en equipo, relación entre iguales, comunicación, toma de decisiones)	SOE	X	X	X
I _{SFa12}	Satisfacción de diversos aspectos de la formación frente al mercado de trabajo (formación práctica, formación complementaria, especialización, experiencia)	SOE	X	X	X
I _{SFa13}	Grado de adecuación entre la titulación y el mercado laboral	SOE	X	X	X
I _{SFa14}	Expectativas del estudiante frente a sus estudios (plazo, expediente académico, inserción laboral)	SOE	X	X	X

Estudiantes de últimos cursos

Indicador	Definición	Operacionalización	Ámbitos de cálculo		
			Global	Centro	Titul.
I _{SFb1}	Nº estudiantes	Gestión académica	X	X	X
I _{SFb2}	Nº cuestionarios cumplimentados	SOE	X	X	X

Nombre del centro o Servicio – Sistema de Garantía Interna de calidad

I _{SFb3}	Nº respuestas válidas recogidas	SOE	X	X	X
I _{SFb4}	Tasa de respuesta	I _{SFb3} /I _{SFb1}	X	X	X
I _{SFb5}	Motivos de elección de las asignaturas (relación con el empleo, facilidad para aprobar, amigos, interés por el contenido, horario, profesor)	SOE	X	X	X

Evaluación de másteres y otros estudios:

● JUSTIFICACIÓN DEL MÁSTER

Objetivos generales del Máster dentro del POP

Adecuación a los objetivos estratégicos de la Universidad

Interés y relevancia académico-científico-profesional en el contexto nacional e internacional

Adecuación del título al nivel formativo del Postgrado

Coherencia con otros títulos existentes

Líneas de investigación asociadas y, en su caso, reconocimiento de la calidad de las mismas

Situación de la I+D+I del sector profesional

Datos de estudios específicos de análisis y previsión de la demanda académica, social y/o profesional

Análisis del potencial de la Universidad y de sus colaboradores para responder a la demanda

Coherencia del Máster con los demás estudios que integran su POP y con sus propios objetivos

Estructura modular del Máster

● PROGRAMA DE FORMACIÓN. ESTUDIOS/TÍTULOS

Objetivos formativos incluyendo perfil de competencias (perfil de egresados)

Estructura de los estudios y organización de las enseñanzas

Objetivos específicos de aprendizaje

Metodología docente: actividades de aprendizaje y su valoración en créditos ECTS

Criterios y métodos de evaluación

Idiomas en que se imparte

Tamaño medio del grupo

Programas oficiales de las materias que configuran el Plan de Estudios

Prácticas externas y actividades formativas a desarrollar en organismos colaboradores

Movilidad de los estudiantes: objetivos, momento, lugar, parte del Plan de Estudios a cursar y condiciones de estancia

● ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL MÁSTER

Estructura y composición de los órganos de coordinación académica del Máster y de los órganos de gestión y apoyo administrativo

Gestión del expediente académico y expedición del título

Gestión de convenios con organismos y entidades colaboradoras, cuando proceda

Planificación y gestión de la movilidad de profesores y estudiantes
Procedimientos de gestión y de resolución de incidencias
Órgano de admisión: estructura y funcionamiento
Perfil de ingreso y formación previa requerida que habilita el acceso al Máster
Sistemas de admisión y criterios de valoración de méritos
Mecanismos de revisión y difusión del perfil de ingreso y los sistemas de admisión
Criterios para el reconocimiento y convalidación de aprendizajes previos
Gestión de la Matrícula

● RECURSOS HUMANOS

Perfil/Cualificación (categoría académica)
Experiencia docente, profesional e investigadora
Dedicación
Selección y evaluación del profesorado y procedimientos de asignación de docencia
Estructura del personal de administración y servicios
Cualificación y funciones

● RECURSOS MATERIALES

Aulas y espacios de trabajo
Laboratorios, talleres y espacios experimentales
Biblioteca
Recursos informáticos
Infraestructuras y recursos de entidades concertadas mediante convenios
Previsiones, en su caso, de mejora de infraestructuras y equipamientos

● SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Órgano y personal responsable del seguimiento y garantía de la calidad del Máster
Procedimientos generales para evaluar el desarrollo y calidad del Máster
Procedimientos de evaluación del profesorado y mejora de la docencia
Criterios y procedimientos de actualización y mejora del Máster
Criterios y procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas
Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los titulados y de la satisfacción con la formación recibida
Procedimientos de atención a las sugerencias y reclamaciones de los estudiantes
Criterios específicos de suspensión o cierre del Máster
Tutoría y orientación académica: Acogida y fijación del Programa de Estudios de cada Estudiante
Orientación profesional: Transición al trabajo o a los estudios de doctorado
Vías de acceso a la información pública sobre el Máster
Vías de acceso a información interna de los estudiantes

● VIABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL MÁSTER

Presupuesto de funcionamiento
Coste del personal docente y administrativo
Ingresos de matrícula
Financiación pública

Nombre del centro o Servicio – Sistema de Garantía Interna de calidad

Otras fuentes de financiación
Política de becas

● RESULTADOS

Tiempo que el alumno tarda en completar el programa formativo
Satisfacción del alumno con el programa formativo
Resultados en los egresados
Resultados en el personal académico
Satisfacción de los empleadores y demás grupos de interés con los conocimientos y las capacidades de los egresados
Existencia de actividades que vinculan el programa formativo con la sociedad

Este proceso está relacionado con los siguientes procesos:

- P-01: Definición, aprobación y revisión de la política y los objetivos de calidad
- P-02: Difusión de la política y objetivos de calidad
- P-05: Promoción y difusión sobre las titulaciones y los criterios de admisión
- P-10: Inserción laboral, orientación al estudiante y satisfacción con la formación recibida
- P-19: Plan de Comunicación
- P-20: Análisis mejora y rendición de cuentas

7. EVIDENCIAS

Identificación registro o evidencia	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Informes de evaluación de la actividad docente	Papel y digital	El servicio correspondiente y el interesado/a	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos
Informes de evaluación de la satisfacción con la formación recibida	Papel y digital	El servicio correspondiente y el centro o centros interesados	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos
Informes de evaluación de másteres y otros estudios	Papel y digital	El servicio correspondiente y los responsables de los másteres u otros estudios	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos

8. RESPONSABILIDADES

Vicerrectorados intervinientes: garantizar el cumplimiento de las acciones acorde con la política y estrategia de la Universidad

Comisión de Calidad de la Universidad: propone política, directrices y objetivos de la U.A.H. en materia de calidad. Analiza los resultados y cumplimiento de objetivos y propone acciones correctoras. Rinde cuentas ante los órganos de gobierno y grupos de interés.

Comisión de Calidad del Centro: Propone la política y objetivos de calidad del Centro, asegura, evalúa y mejora la calidad de sus actividades, elabora la memoria de calidad y el plan de mejora del centro, difunde la información sobre el Centro y las titulaciones que gestiona. Propuesta de mejoras sobre todo el proceso.

Área de Evaluación y Acreditación del ICE: Define sus objetivos anuales Planifica y desarrolla las acciones a realizar. Revisa y Valora los resultados y realiza propuestas de mejora sobre sus actividades.

Servicio de Orientación al Estudiante: Define sus objetivos anuales Planifica y desarrolla las acciones a realizar. Revisa y Valora los resultados y realiza propuestas de mejora sobre sus actividades.

Unidad de Estudios: Define sus objetivos anuales Planifica y desarrolla las acciones a realizar. Revisa y Valora los resultados y realiza propuestas de mejora sobre sus actividades

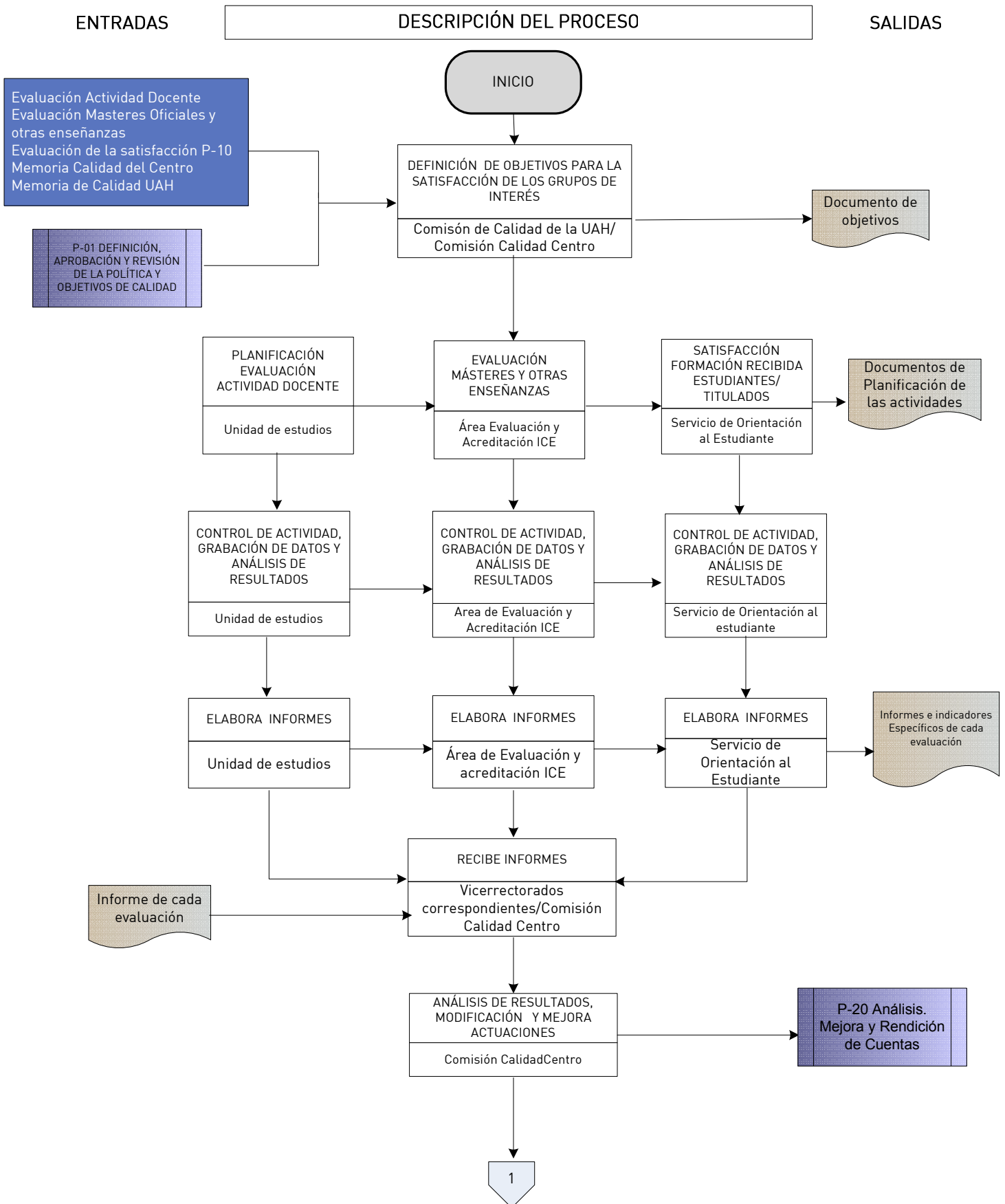
9. FLUJOGRAMA

Véase Anexo I

10. ANEXOS

Anexo I: flujograma

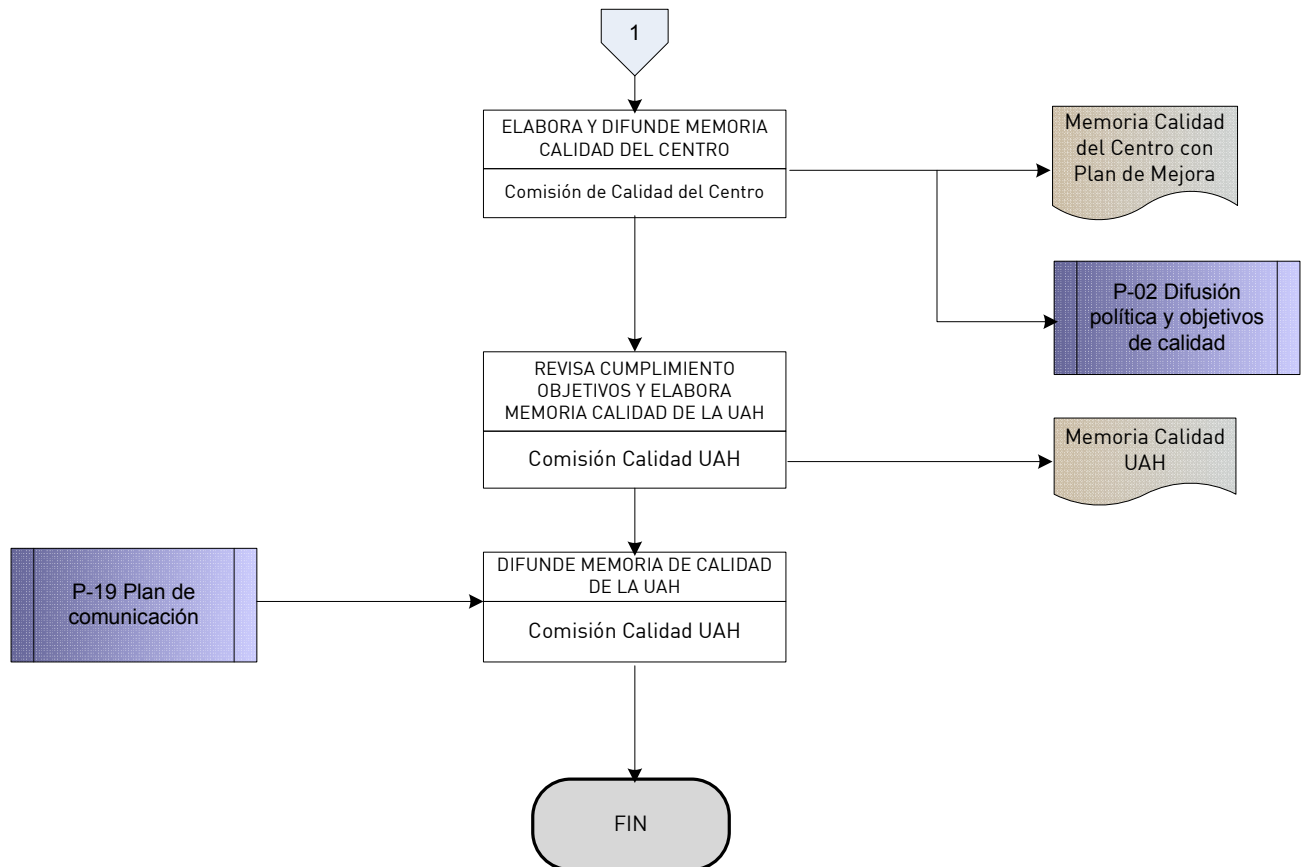
9. FLUJOGRAMA



ENTRADAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SALIDAS



ANEXO IV

GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



P- 21 GESTIÓN DE INCIDENCIAS,
RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS

CENTRO

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
P-21	Inicial	19/02/2009	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Puesto:	Puesto:	Puesto:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA / DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. EVIDENCIAS
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. ANEXOS

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir el método seguido para garantizar la correcta gestión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias, ocasionadas por el desarrollo de la actividad académica o administrativa y como el Centro realiza el seguimiento y mejora de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable a los Centros, Unidades y Servicios de la Universidad de Alcalá y afecta a todos los miembros de la comunidad universitaria (alumnos, profesores y personal de administración y servicios), tanto si actúan como generadores de incidencias o como usuarios de sus actividades,

3. NORMATIVA / DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos.
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre de Enseñanza Universitaria. Establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 30/10/2007).
- Estatutos de la Universidad de Alcalá (BOCM 31/10/2003).
- Manual del SGIC de la Universidad de Alcalá.

4. DEFINICIONES

Reclamación:

Queja que se presenta formalmente, de acuerdo con el procedimiento administrativo de Gestión de Quejas y Sugerencias, por la que el interesado pide la reparación de actuaciones en el funcionamiento de las actividades de los servicios que se prestan en el Centro.

Incidencia:

Suceso que ocurre durante el desarrollo de una actividad sobre la que se informa para su subsanación.

Sugerencia:

Propuesta sobre alguna actividad del Centro, dirigida a los responsables de los centros o unidades, que contribuya a aumentar la calidad de los servicios.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Propietario:

Los Centros de la Universidad, ¿representados por la Comisión de Calidad del Centro? y las diferentes Unidades y Servicios de la Universidad, ¿representadas por la Gerencia?

Desarrollo:

Los Centros y la Gerencia de la Universidad disponen de canales de atención para que cualquier miembro de la comunidad universitaria o usuario externo de sus servicios, pueda dejar constancia de las incidencias, reclamaciones o sugerencias que consideren convenientes sobre las actividades realizadas en los centros o los servicios administrativos.

Los Equipos de Dirección de los Centros y los Servicios Universitarios, informan a los grupos de interés a través del Campus Virtual, página Web de la Universidad y Guías del Estudiante de la posibilidad y forma de presentación de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Las reclamaciones se formulan por escrito y se presentan en el Registro de la Universidad de Alcalá, su tramitación sigue el procedimiento administrativo de Gestión de Quejas y Sugerencias establecido por la Gerencia.

Las incidencias o sugerencias se presentan cumplimentando los impresos que se facilitan en las dependencias universitarias y se entregan posteriormente en los lugares y buzones que para este fin se habiliten en los Centros o Servicios correspondientes.

El Centro o Servicio que recibe la reclamación, examina la causa que provoca la reclamación o incidencia y proponen o practican, dentro del plazo establecido por la normativa interna de la Universidad, las acciones correspondientes encaminadas a la corrección de la anomalía. Asimismo, estudian la viabilidad de las sugerencias recibidas y la aportación que supone a la mejora del funcionamiento o calidad del servicio prestado.

Estas actuaciones se notifican al interesado, al que se sugiere, en caso de que no esté satisfecho con las medidas tomadas, que acuda a instancias superiores dentro de la Universidad. Se archivan los expedientes y se procede al seguimiento de las actuaciones.

Anualmente, los Centros y Servicios preparan informes con las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas, que son enviados a la Comisión de Calidad del Centro.

Asimismo, la Gerencia de la Universidad con las reclamaciones recibidas, un informe sobre el estudio y las acciones realizadas y la copia de la carta de notificación al interesado, elabora el Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá y los informes destinados a la Comisión de Calidad de la Universidad.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para comprobar la correspondencia de los resultados con los objetivos propuestos, la Comisión de Calidad del Centro realiza una serie de acciones de seguimiento de manera reglada y sistemática, utilizando los indicadores que permiten contrastar el grado de cumplimiento de los objetivos y proponiendo las mejoras correspondientes en el caso de que fueran precisas. Estas acciones quedan recogidas en la Memoria de Calidad del Centro que envían a la Comisión de Calidad de la Universidad.

La Comisión de Calidad de la Universidad, considera los informes recibidos para elaborar su Memoria de Calidad, analiza los resultados, el cumplimiento de objetivos y propone acciones correctoras si fuera necesario. Asimismo emplea dicha información para proponer planes de mejora de la UAH.

Indicadores:

- Número de incidencias
- Número de reclamaciones recibidas
- Número de sugerencias
- Tasa de resolución de incidencias/
- Tiempo medio empleado en resolverlas
- Distribución de reclamaciones por Centro
- Motivo más frecuente por Centro

7. EVIDENCIAS

Identificación registro o evidencia	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Incidencias, reclamaciones y sugerencias	papel	Centro o servicio implicado	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Calidad de la Universidad: propone política, directrices y objetivos de la UAH en materia de calidad. Analiza los resultados y cumplimiento de objetivos y propone acciones correctoras. Rinde cuentas ante los órganos de gobierno y grupos de interés.

Comisión de Calidad del Centro: Propone la política y objetivos de calidad del Centro, asegura, evalúa y mejora la calidad de sus actividades, elabora la Memoria de Calidad y el Plan de Mejora del Centro, difunde la información sobre el Centro y las titulaciones que gestiona. Propuesta de mejoras sobre todo el proceso.

Equipos de Dirección, Gerencia y Responsables de Unidades y Servicios de la UAH: Desarrollan las acciones a realizar, revisan y valoran los resultados y realizan propuestas de mejora sobre sus actividades.

9. FLUJOGRAMA

Ver Anexo I

10. ANEXOS

Anexo I: flujograma

Anexo II: Modelo de reclamación disponible en el Registro de la Universidad de Alcalá.

Anexo III: Impreso de quejas y sugerencias disponible en página web

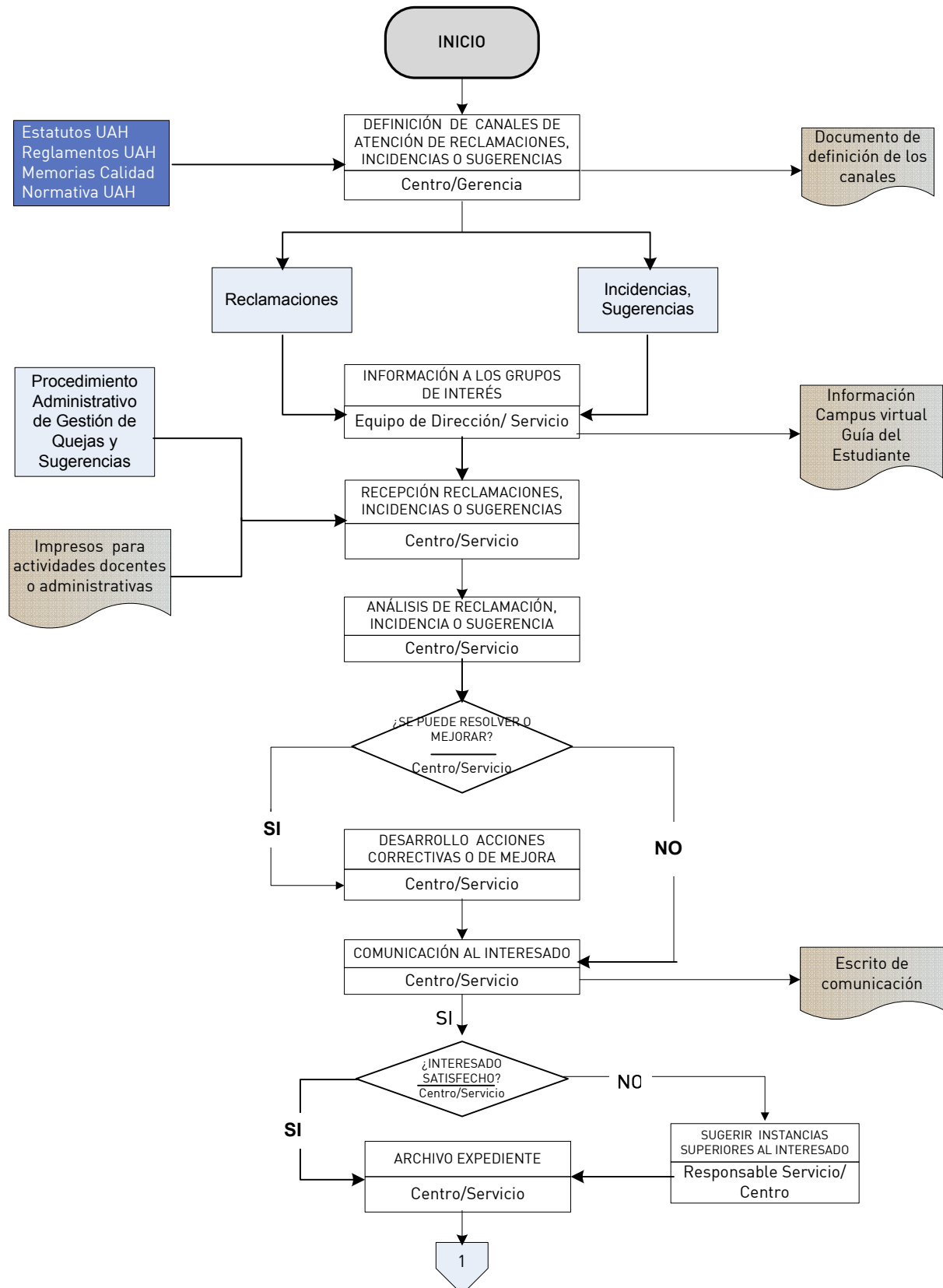
Anexo IV: Modelos de hojas de incidencias

9. FLUJOGRAMA

ENTRADAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

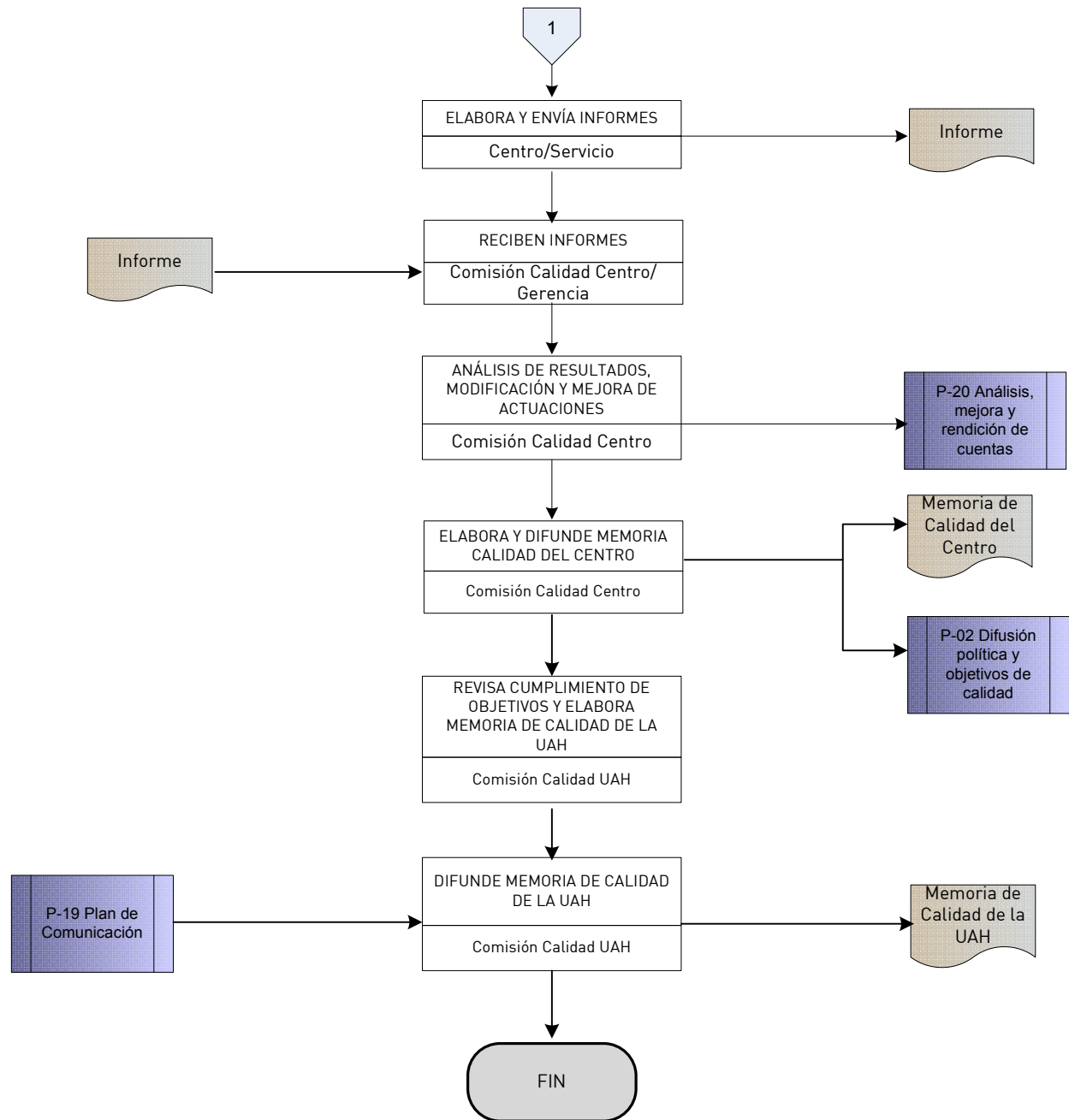
SALIDAS



ENTRADAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SALIDAS



ANEXO V

ANÁLISIS, MEJORA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
P-10	Inicial	11/02/2009	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Puesto:	Puesto:	Puesto:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. NORMATIVA / DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. EVIDENCIAS
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. ANEXOS

1. OBJETO

El objeto de este proceso es establecer como los centros de la Universidad de Alcalá organizan las actividades relacionadas con la revisión, mejora y rendición de cuentas de los títulos que dependen del Centro.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los procesos y actividades de revisión, mejora y rendición de cuentas de todas las titulaciones de la Universidad de Alcalá.

3. DEFINICIONES

Rendición de cuentas: proceso por el cual se informa a los grupos de interés de los resultados de una determinada actividad.

Memoria de calidad del centro: documento en el que se engloba anualmente el análisis de los resultados de la titulación y, a través de la cual se difunden o se rinde cuentas a los grupos de interés.

Memoria de calidad de la UAH: documento que se realiza a partir de las memorias de calidad de los diferentes centros y que supone un balance o análisis de la Universidad en materia de calidad. Este documento debe estar accesible para todos los grupos de interés.

Contrato Programa para la Mejora de las Titulaciones: Se trata de un contrato entre el vicerrectorado con competencia en materia de calidad y los centros para mejorar aquellos aspectos que son susceptibles de mejora. Es, por tanto, una fuente de financiación para iniciar acciones encaminadas a mejorar la calidad de las titulaciones.

4. NORMATIVA / DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Real Decreto de Ordenación de Enseñanzas citar Universitarias
Estatutos de la Universidad de Alcalá
Reglamento de la Comisión de Calidad del Centro
Reglamento de la Comisión de Calidad de la UAH
Convocatoria de Contrato Programa

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Propietario:

El Centro, representado en la Comisión de Calidad, y la Universidad de Alcalá, representada en la Comisión de Calidad de la UAH.

Desarrollo:

El Centro, a través de su Comisión de Calidad y los responsables de calidad de las titulaciones, elaborarán anualmente un informe con los resultados de los programas (grados y postgrados) denominado Memoria de Calidad, que será aprobada en Junta de Centro. En esta memoria se valorará los resultados del plan de estudios, así como el cumplimiento de los objetivos de calidad previstos, la eficacia de las acciones de mejora iniciadas y la recomendación de nuevas mejoras necesarias. Para ello la Comisión contará con los datos e informes resultantes de los procesos relacionados y con la información proporcionada por los responsables de su elaboración.

En el siguiente cuadro podemos ver un ejemplo de parte de la información y los resultados que pueden ser objeto de medición y análisis en las memorias y los responsables de suministrarla.

A esta Memoria de Calidad le acompañara un plan de mejoras anual que los centros presentaran a la convocatoria del Contrato Programa para conseguir financiación y poder llevarlo a cabo.

La memoria se difundirá entre los grupos de interés que haya propuesto la Comisión de Calidad y por los medios que se determinen. Y, además, será remitida a la Comisión de Calidad de la UAH, quien la examinará y redactará una memoria general de calidad de la universidad que será aprobada, a propuesta de la Vicerrectora con competencias en materia de calidad, en Consejo de Gobierno y difundido convenientemente según el plan de comunicación de la UAH.

Con este proceso se pretende dar cumplimiento en gran parte a los requerimientos del Sistema de Garantía de Calidad, dando publicidad al desarrollo y los resultados de las titulaciones y llevando a cabo un mecanismo de revisión y mejora de las mismas y del propio SGC.

6. SEGUIMIENTO MEDICIÓN (Revisión y Mejora)

Para comprobar la correspondencia de los resultados con los objetivos previstos, la Comisión de Calidad del Centro realiza anualmente una serie de acciones de seguimiento de manera reglada y sistemática. Para ello se utilizan indicadores, que permiten contrastar el grado de cumplimiento de los objetivos.

A la vista de los resultados se procede a la toma de decisiones conducentes a la revisión de los procesos asociados y la modificación si conviene de los objetivos y procedimientos.

La Comisión de Calidad del Centro recoge en su memoria de calidad los indicadores relativos a la consecución de los objetivos, así como las propuestas de mejora. Dicha memoria se envía a la Comisión de Calidad de la U.A.H.

Por último la Comisión de Calidad de la UAH considera los informes para elaborar su memoria de calidad, analizando los resultados de los centros/titulaciones, el cumplimiento de objetivos y proponer acciones correctoras si fuera necesario. Asimismo emplea dicha información para proponer los planes de mejora de la U.A.H.

La Comisión de Calidad de la UAH se encarga de presentarla al Consejo de Gobierno para su aprobación y posterior difusión.

Para la elaboración de la Memoria de Calidad del Centro, la Comisión de Calidad del Centro deberá tener en cuenta los indicadores establecidos en varios procesos:

Indicadores relacionados con el P-10 Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción de los titulados con la formación recibida:

Orientación profesional

- Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación pedagógica
- Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación profesional
- Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación psicológica
- Proporción de acciones grupales de orientación pedagógica
- Proporción de acciones grupales de orientación profesional
- Proporción de acciones grupales de orientación psicológica
- profesional
- Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación pedagógica
- Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación profesional
- Proporción de estudiantes que han participado en acciones de orientación psicológica

Inserción laboral

- Tasa de respuesta
- % de titulados/egresados que no trabajan
- % de titulados/egresados que trabajan
- % de titulados/egresados que continúan estudiando
- % de titulados/egresados que están preparando oposiciones
- % de titulados/egresados que están realizando acciones de postgrado
- Tasa de inserción laboral (% de titulados/egresados que han conseguido un empleo o que no están buscando empleo y están en formación o preparando oposiciones o realizando un trabajo social sin remuneración)

Nombre del centro o Servicio – Sistema de Garantía Interna de calidad

- Tipo de relación laboral (% de titulados/egresados que están trabajando por cuenta propia, cuenta ajena sector público, cuenta ajena sector privado)
- Duración media del último contrato
- Tipo de contrato (% de titulados/egresados en cada tipo de contrato)
- Nivel de estudios requerido para el desempeño del puesto de trabajo (% de titulados/egresados)

Satisfacción con la formación recibida (estudiantes de nuevo ingreso y primeros cursos)

- Tasa de respuesta
- Necesidades de formación (% de estudiantes que demandan formación en aspectos relacionados con su titulación, no relacionados, idiomas, informática, competencias transversales, etc)
- Satisfacción de la formación recibida frente al mercado de trabajo
- Satisfacción de la formación frente al objetivo profesional
- Satisfacción de la formación frente a la adquisición de competencias (organización de tareas, organización del tiempo, trabajo en equipo, relación entre iguales, comunicación, toma de decisiones)
- Satisfacción de diversos aspectos de la formación frente al mercado de trabajo (formación práctica, formación complementaria, especialización, experiencia)
- Grado de adecuación entre la titulación y el mercado laboral

Satisfacción con la formación recibida (estudiantes de últimos cursos)

- Tasa de respuesta
- Necesidades de formación (% de estudiantes que demandan formación en aspectos relacionados con su titulación, no relacionados, idiomas, informática, competencias transversales, etc)
- Satisfacción de la formación recibida frente al mercado de trabajo
- Satisfacción de la formación frente al objetivo profesional
- Satisfacción de la formación frente a la adquisición de competencias (organización de tareas, organización del tiempo, trabajo en equipo, relación entre iguales, comunicación, toma de decisiones)
- Satisfacción de diversos aspectos de la formación frente al mercado de trabajo (formación práctica, formación complementaria, especialización, experiencia)
- Grado de adecuación entre la titulación y el mercado laboral

Satisfacción con la formación recibida (egresados)

- Tasa de respuesta
- Satisfacción de diversos aspectos de la formación frente al mercado de trabajo (formación práctica, formación complementaria, especialización, experiencia)
- Satisfacción de los conocimientos adquiridos con la formación recibida frente a la inserción laboral
- Satisfacción de las habilidades y competencias adquiridas con la formación recibida frente a la inserción laboral
- Nivel de adaptación de los contenidos de la formación recibida frente a la realidad empresarial

- Grado de adecuación entre la formación recibida y el mercado laboral
- Grado de adecuación de la formación recibida con el puesto de trabajo

Indicadores relacionados con el P-09 Prácticas externas:

- Proporción de estudiantes inscritos frente al número de alumnos potenciales.
- Proporción de estudiantes que realizan prácticas frente al número de inscritos.
- Proporción de prácticas de cada titulación frente al total de las prácticas del centro en el que se imparte dicha titulación.
- Proporción de prácticas que solicitan reconocimiento de créditos.
- Proporción de las prácticas convalidadas de cada titulación frente al total de las prácticas convalidadas por centro.
- Proporción de ofertas cubiertas del total
- Tasa de abandono de la práctica

Del procedimiento de análisis de resultados se deberán analizar los siguientes indicadores:

- Tasa de graduación
- Tasa de abandono
- Tasa de eficiencia
- Rendimiento académico
- Tasa de éxito
- Duración media de estudios
- Tamaño medio de grupo

Indicadores relacionados con el P-22 Satisfacción de los grupos de interés

- Grado de ajuste a los plazos administrativos (convocatoria de exámenes, revisión de evaluaciones, entrega de Actas, etc).
- Participación en órganos docentes (Comisiones, Consejos etc..)
- Cumplimiento de tareas y responsabilidades docentes asignadas.

Evaluación de másteres y otros estudios:

- Tiempo que el alumno tarda en completar el programa formativo
- Satisfacción del alumno con el programa formativo
- Resultados en los egresados
- Resultados en el personal académico
- Satisfacción de los empleadores y demás grupos de interés con los conocimientos y las capacidades de los egresados
- Existencia de actividades que vinculan el programa formativo con la sociedad

Indicadores relacionados con el P-21 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias:

- Número de incidencias
- Número de reclamaciones recibidas

- Número de sugerencias
- Tasa de resolución de incidencias/
- Tiempo medio empleado en resolverlas
- Distribución de reclamaciones por Centro
- Motivo más frecuente por Centro

Este proceso está relacionado con los siguientes procesos:

- P-01 Definición, aprobación y revisión de la política y objetivos de calidad
- P-06 Admisión, acogida y orientación de estudiantes
- P-08 Movilidad de estudiantes
- P-09 Prácticas externas
- P-10 Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción de los titulados con la formación recibida
- P-13 Formación del personal académico y de apoyo a la docencia
- P-14 Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI y del personal de apoyo a la docencia
- P-21 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- P-22 Satisfacción de los grupos de interés

7. EVIDENCIAS

Identificación registro o evidencia	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Memoria de Calidad del Centro	Papel y digital	Comisión de Calidad del Centro	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos
Memoria de Calidad de la UAH	Papel y digital	Comisión de Calidad de la UAH	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos
Plan de mejoras del centro	Papel y digital	Comisión de Calidad del Centro	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos
Contrato Programa para la Mejora de las Titulaciones	Papel y digital	Decanato o Dirección de Escuela	6 años, o el tiempo necesario de acuerdo a la revisión de los títulos

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Calidad del Centro: Debe recopilar y analizar la información sobre el centro y la titulación o titulaciones que se imparten en él. Además, es la responsable de realizar la Memoria de Calidad del Centro, establecer el plan de mejoras, enviar

Nombre del centro o Servicio – Sistema de Garantía Interna de calidad

ambos documentos a Junta de Centro para que sean aprobados y remitidos a la Comisión de Calidad de la UAH. Se encargará también de darles difusión entre la comunidad universitaria.

Comisión de Calidad de la Universidad: Recopila y analiza las memorias de calidad de todos los centros.

Equipo Decanal: Es el responsable del Contrato Programa para la Mejora de las Titulaciones que se firma anualmente con el Vicerrectorado con las competencias de calidad.

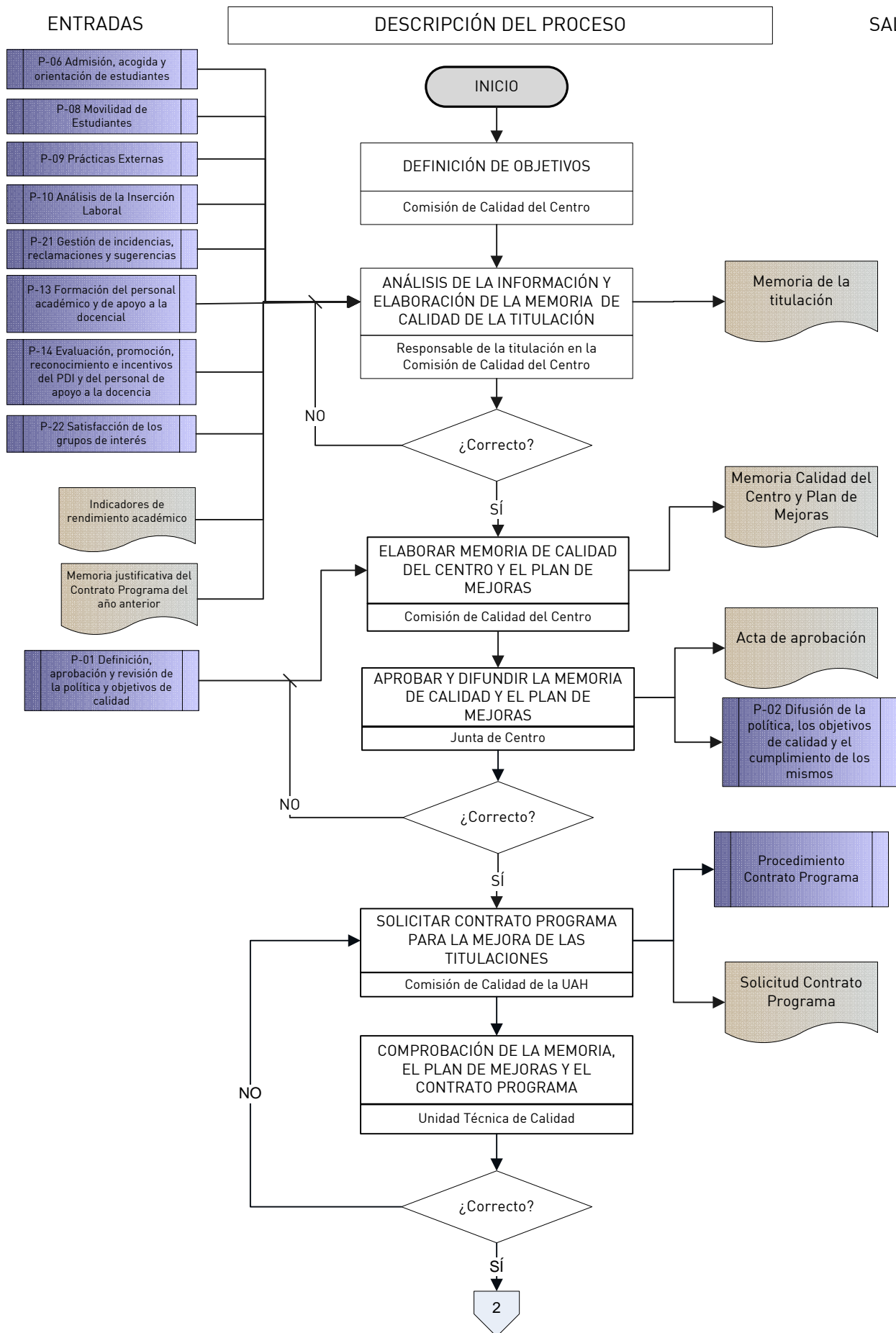
Servicio de Administración Electrónica: Encargado de desarrollar el plan de comunicación de la UAH y, por lo tanto, de difundir la Memoria de Calidad de la UAH entre la comunidad universitaria.

9. FLUJOGRAMA

Ver Anexo I

10. ANEXOS

- Anexo I: flujograma



ENTRADAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SALIDAS

