

INFORME ANUAL DEL CENTRO

Curso Académico 2013/2014

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA



Tides
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

Junio de 2015

Aprobado en Consejo del Instituto el 19 de Junio de 2015

INFORME ANUAL DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

Índice

1	Introducción	3
2	Resultados del Centro.....	6
2.1	Objetivos de Dirección del Centro.	6
2.2	Desarrollo y Apoyo a la Formación del Centro.	9
2.2.1	Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado. ..	9
2.2.2	Prácticas Externas y los Programas de Movilidad.	17
2.2.3	Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida.	17
2.2.4	Satisfacción de los distintos colectivos implicados	18
2.2.5	Atención a las Sugerencias y las Reclamaciones.....	20
2.2.6	Suspensión/ extinción del Título	21
2.2.7	Información, Recursos Materiales y Servicios	22
2.3	Implantación del Sistema de Gestión de Calidad del Centro.....	28
	ANEXO I: listado de evidencias de implantación.....	31
	ANEXO II: Información de indicadores.	36

1 INTRODUCCIÓN

- **Datos de identificación del Centro.**

El Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (Tides) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) tiene su sede el Campus Universitario de Tafira, Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales, Módulo E, planta 0, derecha.

- **Director y divisiones de investigación.**

Su director actual es D. Carmelo J. León González, organizándose el Tides en seis divisiones, siendo cada división la unidad básica de organización y desarrollo de la investigación y formación del personal investigador. Dichas divisiones son: Laboratorio de diseño e innovación turística, Empresa y gestión turística, Métodos cuantitativos y análisis estadístico, Formación y cooperación al desarrollo, Marketing y dinamización turística y Estrategia territorial del turismo.

- **Presentación del Informe.**

Con el propósito de rendir cuentas a los grupos de interés (sociedad en general, estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, agencias evaluadoras, etc.) y en cumplimiento del "*Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas, PAC08*" del Sistema de Garantía de Calidad del Tides, se realiza el presente **Informe Anual del Tides** para el curso académico 2013/14.

- **Oferta formativa.**

El curso objeto de valoración es el primer año de implantación del "*Máster Universitario en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente*", de carácter investigador y adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Siendo el único título impartido por el Instituto. El análisis de los resultados que se presenta en este informe tiene una serie de condicionantes, como son:

- Es el primer año de implantación del Máster, por lo que no se disponen de muchos indicadores que necesitan un histórico de implantación para su cálculo,

como son los de inserción laboral, entre otros; y se carece de referencias históricas para la fijación de las metas.

- La implantación se realizó con plazos muy ajustados, ya que la verificación por la ANECA fue el 23 de mayo de 2013, lo que afecta principalmente a los procesos de captación y demanda de plazas (i.e., dificultad para captar alumnos) y de planificación de la docencia (i.e., el Plan Organización Docente ya estaba cerrado).
- El número de estudiantes que cursaron el Máster fue muy bajo, debido a las dos causas anteriores (i.e., primer año del Máster y plazos muy ajustados), lo que desvirtúa las conclusiones que se puedan extraer del análisis de los indicadores.
- Es un programa que se benefició de la financiación del proyecto “*Campus Atlántico, La ULPGC como eje Europa-África-Latinoamérica alrededor del mar*” de la convocatoria de *Campus de Excelencia Internacional*, lo que permitió financiar el programa de becas para alumnos extranjeros y que profesores de universidades extranjeras vinieran a impartir seminarios al Máster.
- La impartición es íntegramente en inglés, siendo el primero de estas características en la ULPGC, lo que supone requisitos especiales para los procesos de captación y demanda de plazas (i.e., información en inglés) y de personal docente (i.e., requisito de acreditación de idiomas), entre otros.
- La duración es de un año y, por ello, no contempla en su plan de estudio la movilidad de estudiante y la realización de prácticas externa, por lo que no se aplica los procedimientos que los regulan.
- El perfil es investigador, con sus implicaciones para el proceso de inserción laboral, pues la mayoría de los alumnos continuaran sus estudios en un doctorado y no se insertarán en el mercado laboral de forma inmediata, reflejandose dicha circunstancia cuando se empiece a disponer de los primeros datos del Observatorio de Empleo de la ULPGC, que será al año posterior al egreso.
- Y la inexistencia de instalaciones y personal de administración de servicios (PAS) propios, lo que obliga a coordinarse con la Administración del Edificio de

Ciencias Económicas y Empresariales y con la Administración del Parque Científico Tecnológico para la gestión de recursos y servicios.

Por lo tanto, en el presente informe se analizan los datos disponibles relacionados con la Dirección del Instituto y con las dimensiones sobre la que se estructura el modelo de acreditación de dicho Máster; se determinan las causas de las desviaciones detectadas; y se proponen acciones de mejoras que, una vez aprobadas por los órganos competentes, se planificarán y se ejecutarán según lo previsto. Completando, de esta forma, el ciclo de mejora continua de los procesos del Tides.

En Las Palmas de G. C., a 19 de Junio de 2015

2 RESULTADOS DEL CENTRO

2.1 OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO.

- *Procedimientos y/o mecanismos de implantación.*

En el curso 2013/14, atendiendo al diagnóstico de las necesidades en relación a la *Política del Centro*, a los requisitos externos en relación con la educación superior y calidad (normativa internacionales, nacionales y autonómicas), a los requerimientos del Plan estratégico de la ULPGC y del Vicerrectorado con competencias en calidad, y a la memoria de verificación del Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente, y siguiendo las pautas establecidas por el "*Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la políticas y objetivos de calidad, PEC01*", la Comisión Ejecutiva aprobó el 7 de junio de 2013 los "*Objetivos Generales del Centro 2013-14, E-1314-Acta-PEC01*", que fueron ratificados por el Consejo del Instituto el 5 de Diciembre de 2013. Dichos objetivos generales (OG) y los específicos (OE) en los que se desarrollan son:

OG1. Orientar el Título hacia el mercado, tanto en la captación y acogida como en la inserción laboral de los egresados. Exige la elaboración y ejecución de un Plan de Captación y de un Plan de Acción Tutorial. Sus objetivos específicos son:

OE 1.1. Elaborar y ejecutar del *Plan de Captación 2013/14*.

OE 1.2. Elaborar y ejecutar el *Plan de Acción Tutorial 2013/14*.

OG2. Ofertar un título competitivo, de calidad y conforme a los compromisos adquiridos en su memoria de verificación. Exige la elaboración y aplicación del Plan de Organización Docente. Sus objetivos específicos son:

OE 2.1. Elaborar en tiempo y forma *Plan de Organización Docente 2013/14*.

OE 2.2. Cumplir con el *Plan de Organización Docente 2013/2014*.

OG 3. Difundir la información de interés del Título a las partes interesadas: Exige la elaboración y ejecución del Plan de Información Pública. Su objetivo específico es:

OE 3.1. Elaborar y ejecutar el *Plan de Información Pública 2013/14*.

OG4. Dotar el Título con los recursos necesarios (humanos, tecnológicos y financieros): Se centra en la necesidad de ampliar los espacios físicos disponibles para el desarrollo de las actividades docentes e investigadoras. Su objetivo específico es:

OE 4.1. Ampliar los espacios para la docencia, investigación y gestión (aulas, salas de reuniones, despachos).

OG5. Lograr buenos resultados de satisfacción y académicos del Título. Exige la mejora de los resultados académicos y de satisfacción de los estudiantes. Sus objetivos específicos son:

OE 5.1. Lograr buenos resultados de satisfacción del estudiante con la actividad docente.

OE 5.2. Lograr buenos resultados académicos de los estudiantes.

OG 6. Consolidar el prestigio académico e investigador del Título: Exige el desarrollo de actividades que promocionen al Tides como centro de investigación de referencia. Sus objetivos específicos son:

OE 6.1. Organizar jornadas, conferencias y/o seminarios.

OE 6.2. Difundir y divulgar los resultados de Investigación del Tides.

- ***Interpretación de los resultados.***

En la **tabla 1** se puede apreciar que el nivel de cumplimiento de los objetivos de la Dirección ha sido satisfactorio, ya que el nivel de cumplimiento de las acciones programadas en los planes de Captación (OE 1.1), de Acción Tutorial (OE 1.2) y de Difusión de la Información Pública (3.1) es alto, por encima del 80% en todos los casos. Asimismo, se han alcanzado resultados muy positivos en relación al objetivo de satisfacción de los alumnos (OE 5.1) con un 4,23 en una escala de 1 al 5, y al cumplimiento de los resultados previstos en la Memoria de Verificación (OE 5.2), con valores de tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia de 100%, 0% y 100% respectivamente.

Pese a los buenos resultados, se aprecian algunos objetivos que deben mejorar. Como es el objetivo del cumplimiento de entrega de Proyectos Docente con un 62,5% del cumplimiento. Este nivel de cumplimiento se debe a los plazos muy ajustados en este primer año de implantación, con algunos Planes de Organización Docente ya cerrados por los Departamentos.

Por otra parte, el objetivo de dotación de recursos (OE 4.1) que tenía previsto un incremento en los espacios de trabajo, no se pudo cumplir debido a un retraso en las obras de acondicionamiento que se entregaron finalmente en septiembre de 2014; y el objetivo consolidación del prestigio académico e investigador, que tiene resultados por debajo de los previstos en relación al número de conferencias y seminarios organizados (OE 6.1) y a las referencias de investigación publicadas (OE 6.2). En cuanto al objetivo de número de incidencias académicas (OE 2.2) no es de extrañar que no se haya producido incidencia, ya que el número de alumno es bajo.

Tabla 1: Indicadores de los objetivos de la Dirección

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
OE 1.1. Porcentaje cumplimiento Plan de Captación 2013-14 C-CUMPCC01-P (2)	x	x	100%	100%	
OE 1.2. Porcentaje cumplimiento Plan de Acción Tutorial 2013-14 C-CUMPCC03-P (2)	x	x	100%	80%	
OE 2.1. Porcentaje cumplimiento Plan Organización Docente C-CUMPCC02-P (2)	x	x	55,5%	50%	
OE 2.2. Número de incidencias académicas 2013-14 C-CUMPAC06- S (2)	x	x	0	0	
OE 3.1. Porcentaje cumplimiento Plan Anual Difusión Información Pública 2013-14 C-CUMPCC08-P (2)	x	x	100%	100%	
OE 4.1. Incremento de nuevos espacios (m ²) C-CUMPAC02-S (2)	x	x	0	200	
OE 5.1. Índice de satisfacción del estudiante con desarrollo y evaluación de la enseñanza C-IN01SAT-P (3)	x	x	4,23	4	MUBF = 4,2 MUDIDT = 4,14
OE 5.2. Porcentaje cumplimiento resultados previstos (tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia) C-IN37REN-P	x	x	100%	100%	

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
O 6.1. Número de eventos organizados (conferencias y/o seminarios) 2013-14 C-IN38REN-P	x	x	5	10	
O 6.2. Número de referencia de resultados de investigación del TIDES publicados en la web 2013-14 C-IN39REN-P	x	x	14	20	

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Estos datos vienen a confirmar los análisis efectuados por la Comisión Ejecutiva en su reunión del 12 de febrero de 2015, en la que se apreció la necesidad de potenciar las acciones dirigidas a consolidar el prestigio del Instituto y dar a conocer a la sociedad sus logros. En esa misma reunión se aprobó el Plan de Actividades de 2015 que contempla acciones dirigidas a fortalecer el prestigio del Instituto Tides basándose en una renovada página web y la mayor presencia en redes sociales y corporativas, al objeto de difundir diversos contenidos como: Boletín de noticias del Tides, Informe de Productividad Científica, Publicaciones de los miembros del Tides y Seminario de Investigación, discusión y difusión, Prácticas y Oferta de Trabajo, etc. Dicho Plan será incorporado en los Objetivos Generales de la Dirección para el curso 2015-16.

2.2 DESARROLLO Y APOYO A LA FORMACIÓN DEL CENTRO.

2.2.1 Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado.

En este apartado se analiza la Captación y la Orientación de los estudiantes, el Desarrollo y Evaluación de la enseñanza y el Personal docente.

- **Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas.**

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

En lo que respecta a la captación de estudiantes, la oferta y demanda de plaza, a través del "Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes, PCC01" se ha elaborado un "Plan de Captación de Estudiantes 2013-14, E-1314-Acta-PCC01", acorde con el Perfil de Ingreso definido y la oferta de plazas,

que fue aprobado por la Comisión Ejecutiva el 7 de junio de 2013 y ratificado por el Consejo de Instituto el 5 diciembre de 2013.

- **Interpretación de los resultados.**

En la **tabla 2**, indicadores de objetivos de captación, resalta la baja tasa de matriculación, solo se cubrió el 10% de las plazas ofertadas. Los plazos ajustados para realizar el plan de captación, debido a la fecha en que se recibió la verificación de ANECA, y que es su primer año de implantación fueron las principales causas. No obstante, en el curso 2014-15 la tasa de matriculación aumentó al 50%, superando las tasas de 2013-14 de los Másteres de área de Ciencias Sociales y Jurídicas con más años de implantación, como son el Máster Universitario de Banca y Finanzas (MUBF) y el Máster Universitario en Desarrollo Integral de Destinos Turísticos (MUDIDT) con una tasa de 45% y 15% respectivamente.

Tabla 2: Indicadores de objetivos de captación de estudiantes, oferta y demanda de plazas

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Tasa de acceso U-IN01REN-P-2	x	x	4,3%.		
Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso	COU/LOGSE	x	x	N.D.	
	FP/CFGS	x	x	N.D.	
	Extranjeros	x	x	1	
	Mayores de 25 años	x	x	1	
Dato "nuevo ingreso" del U-IN01REN-P-3	Titulados	x	x	3	15
	Otros	x	x	0	
Tasa de matriculación U-IN02REN-P-2	x	x	10%	50%	MUBF = 45% MUDIDT = 15%
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas Dato "plazas" del U-IN02REN-P-2	x	x	30	30	MUBF = 40 MUDIDT = 40
Ratio de plazas de la Titulación U-IN09REN-P	x	x	N.D.		
Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso U-IN14REN-P-2	x	x	N.D.		
Tasa de estudiantes de nuevo ingreso U- IN15REN-P-2	x	x	N.D.		
Nº de estudiantes Nuevo Ingreso primer curso Dato "estudiante 1ingreso" del U-IN15REN-P-2	x	x	3	15	MUBF = 18 MUDIDT = 6
Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior	x	x	N.D.		

Denominación indicadores ¹		Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
		x-2	x-1	x	x	
U-IN17REN-P-2						
Nº estudiantes matriculados (U-IN16REN-P2)	General Dato "Suma"	x	x	3	15	
	Tiempo completo Dato "C"	x	x	3	15	
	Tiempo parcial Dato "P"	x	x	0	0	
Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la captación, oferta y demanda C-IN01SAT-P (1)		x	x	N.D.		

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Para mejorar la captación de alumnos, desde la coordinación de la titulación se han realizado múltiples gestiones con el Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación para que dirijan al Máster del Tides a los estudiantes de los convenios de movilidad que quieran cursar estudios de posgrados en inglés en las áreas de Economía, Empresa y Turismo. Se ha detectado que muchos estudiantes con este perfil se les están dirigiendo a otros Máster, con el consiguiente perjuicio para el estudiante y para dichos Máster.

Otra barrera que dificulta la matriculación de los potenciales estudiantes es que el proceso de preinscripción y matrícula de la ULPGC y la información que da del título en la página institucional está en español. Este hecho se ha puesto en conocimiento del Rector y del Vicerrectorado de Títulos y Doctorado, no obteniendo respuesta hasta ahora.

Desde el Instituto se ha intentado facilitar la matriculación traduciendo el folleto informativo del Máster en la web del Tides, y aumentando el número de becas para curso 2014-15, pasando de 1, en el curso 2013-14, a 5, por un importe de 4.000 euros cada una. Las mejoras que se proponen realizar en el curso 2015-16 son insistir ante el Vicerrectorado con competencias para que el proceso de preinscripción y matrícula se pueda realizar en inglés, y traducir al inglés toda la información relativa al Máster en la web del Tides.

- **Orientación al Estudiante.**

- **Procedimientos y/o mecanismos que dispone el centro para implantar.**

El Instituto dispone del “Procedimiento clave de orientación al estudiante, PCC03”, a través del cual se ha elaborado el “Plan de Acción Tutorial 2013-14, E1314-01-Acta-PCC03”, que fue aprobado por la Comisión Ejecutiva el 7 de junio de 2013 y ratificado por el Consejo del Instituto el 5 diciembre de 2013. En dicho Plan se recoge acciones que se corresponde con la acogida de los nuevos estudiantes, con la orientación y el seguimiento académico durante el curso y con la orientación a la actividad investigadora y profesional.

- **Interpretación de los resultados.**

Como se puede apreciar en la **tabla 3**, indicadores de orientación al estudiante, no se dispone de datos de satisfacción sobre el proceso de orientación, ya que las encuestas de Satisfacción de los titulados con el Centro y Titulación que realiza el Área de Calidad de la ULPGC no se pasan a los estudiantes del Máster.

Sí se cuenta con evidencias en relación al Plan de Acción Tutorial de 2013-14 que tenía previsto acciones como: charla de acogida, información en la web, asesoramiento personalizado, reuniones de orientación investigadora y profesional e información en la web sobre prácticas y ofertas de trabajo. Excepto la acción de facilitar en la web del Tides información sobre prácticas y oferta de trabajo, se han cumplido con el resto de acciones previstas.

Tabla 3: Indicadores de orientación al estudiante

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la orientación al estudiante C-IN015AT-P (1)	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del estudiante con la orientación al estudiante C-IN015AT-P (2)	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del egresado con la orientación profesional C-IN04SAT-P	x	x	N.D.		

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Como acciones de mejora para el curso 2015-16 se propone colaborar con el Área de Calidad de la ULPGC para que las encuestas de Satisfacción de los titulados con el Centro y la Titulación sean cumplimentadas por los egresados, y así obtener los datos necesarios para su análisis. También se propone incorporar en la nueva web del Tides información sobre prácticas y ofertas de trabajo. Ambas acciones estarían vinculadas con la creación de un programa de antiguos alumnos que permitiría, por un lado, a los titulados acceder a los servicios de información y formación permanente del Tides y, por otro, obtener información de los egresados para la mejora del Máster.

• **Desarrollo y evaluación de la enseñanza.**

- **Procedimientos y/o mecanismos que dispone el centro para implantar**

A través del “*Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes, PCC05*” se establece las pautas a seguir para la implantación de los nuevos títulos, velando principalmente por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas.

- **Interpretación de los resultados.**

En la **tabla 4**, indicadores de desarrollo y evaluación de la enseñanza, se registran los resultados de las tasas de rendimiento, evaluación, graduación, éxito y eficiencia del 100%, con la consiguiente tasa de abandono del 0%. Son resultados que no han de extrañar, ya que el número de alumnos es muy bajo.

En relación a los índices de satisfacción, aparte del ya comentado de los alumnos con la actividad docente que es de 4,23, sorprende el índice de satisfacción del profesorado con el desarrollo y evaluación de la enseñanza que es de 3,4, en una escala de 1 al 5; y sobre todo llama la atención la diferencia entre ambos resultados. No obstante, esta valoración inferior de los profesores con respecto a la valoración de los alumnos se produce también en los Másteres que se usan en la comparativa (MUBF y MUDIDT). A pesar de ello, una interpretación posible es que la baja tasa de matriculación impide un proceso más riguroso de selección de estudiantes; aunque esta conclusión sería precipitada al no tener datos de tendencia de ambos indicadores.

Tabla 4: Indicadores del desarrollo y evaluación de la enseñanza

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Tasa de Rendimiento en Créditos U-IN06REN-P-2	x	x	100%		MUBF=82,29% MUDIDT=78,42%
Número de créditos superados Dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2	x	x	180		
Número de créditos matriculados en la titulación Dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2	x	x	180		
Tasa de evaluación de la Titulación U-IN32REN-P-2	x	x	100%		MUBF = 94,96% MUDIDT= 83,16%
Número de créditos presentados U-IN18REN-P-2	x	x	180		
Tasa de Graduación U-IN07REN-P-2	x	x	100%	75%	MUBF= 55,56%
Tasa de éxito U-IN31REN-P-2	x	x	100%		MUBF = 94,96% MUDIDT = 94,3%
Tasa de Abandono U-IN08REN-P-2	x	x	0%	25%	MUBF = 0% MUDIDT = 0%
Tasa de Eficiencia U-IN10REN-P-2	x	x	100%	75%	MUBF = 100% MUDIDT = 100%
Número de egresados Dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2	x	x	3		
Duración media de los estudios U-IN11REN-P	x	x	1		
Índice de satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza C-IN01SAT-P (3)	x	x	4,23	4	MUBF = 4,2 MUDIDT = 4,14
Índice de satisfacción del profesorado con el desarrollo y evaluación de la enseñanza C-IN02SAT-P	x	x	3,4		MUBF = 3,78 MUDIDT = 3,63

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Como acciones de mejora se propone la realización de una auditoría interna para conocer el grado de cumplimiento del profesorado con la actividad de coordinación horizontal y vertical de las asignaturas y con la custodia de las evidencias de desarrollo y evaluación de las enseñanzas. Esta información permitiría un análisis más ajustado del cumplimiento con el Sistema de Garantía de Calidad.

• **Personal Docente**

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

A través de las normativas de la ULPGC y los correspondientes procedimientos institucionales ("*Procedimiento para la captación y selección del personal académico e investigador, PI03*", "*Procedimiento para la formación de PDI, PI05*" y "*Procedimiento para la valoración del PDI, PI07*") se garantizan la captación de personal cualificado, la renovación de sus conocimientos y reconocimiento de su actividad docente, partiendo de las necesidades detectadas a partir de la valoración de la actividad docente del Personal Docente e Investigador (PDI) o la propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC.

- **Interpretación de los resultados.**

En la **tabla 5**, en la que se recogen los indicadores del personal docente, se pueden detectar dos puntos a mejorar si se establece su comparación con los indicadores de la Universidad en su globalidad, así el profesorado del Máster presentan resultados inferiores en la participación en el plan de formación continua, un 10% frente al 22,84%; y en el indicador de participación en el programa de evaluación DOCENTIA, un 10% frente a un 40,12%.

Como elemento diferenciador del Máster se resalta la presencia de 5 profesores invitados procedentes de universidades extranjeras, gracias a contar con la financiación del proyecto "*Campus Atlántico, La ULPGC como eje Europa-África-Latinoamérica alrededor del mar*". Siendo los profesores:

- Prof. Dr. Sangwon Park de la University of Surrey,
- Prof. Dra. Sabine Haller de la Berlin School of Economics and Law.

- Prof. Dr. Runar Brännlund de CERE-Umea, University, SE.
- Prof. Dr. Cristoph Böhringer de la Carl von Ossietzky University Oldeburg.
- Prof. Dr. Bengt Kristöm de la CERE-Umea University, SE.

Tabla 5: Indicadores de personal docente

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Tasa de PDI doctor U-IN12REN-P-2	x	x	100%	100%	Univ = 70,76%
Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI U-IN13REN-P-2	x	x	10%		Univ = 22,84%
Tasa de participación en ayudas para la formación del PDI U-IN19REN-P-2	x	x	0%		Univ = 0%
Tasa de movilidad del PDI en el programa ERASMUS U-IN20REN-P-2	x	x	0%		Univ = 0%
Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA U-IN21REN-P-2	x	x	10%		Univ = 40,12%
Porcentaje de PDI con valoración DOCENTIA adecuada U-IN22REN-P-2	x	x	100%		Univ = 100%
Índice de satisfacción del estudiante con el profesorado C-IN01SAT-P (3)	x	x	4,23	4	MUBF = 4,2 MUDIDT = 4,14

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

En cuanto a la participación del profesorado en el programa de evaluación DOCENTIA y en el Plan de Formación Continua de la ULPGC, se espera que los cambios a nivel institucional en dichos programas, sobre el todo el DOCENTIA, van a suponer una mejora. Asimismo, el Instituto se propone incrementar para el curso 2015-16 los seminarios de investigación, de discusión e información cuyo objetivo es aumentar la cooperación entre el profesorado y actualizar sus conocimientos.

También se propone mejoras en relación a la recogida de evidencias relacionadas con la acreditación de idioma de B2, en los términos recogidos en el artículo 41 del Reglamento de planificación académica de la ULPGC (aprobado por el Consejo de

Gobierno el 13 enero de 2014), creándose un archivo de las acreditaciones del profesorado; y la realización de un control del cumplimiento del requisito de introducir, por parte de los profesores, un breve currículum vitae y en el apartado de acreditación de los títulos, siendo un aspecto más dentro del programa de auditorías internas que llevaría a cabo el Instituto.

2.2.2 Prácticas Externas y los Programas de Movilidad.

- **Movilidad de Alumnos y Prácticas externas.**

A tener una duración de solo un año académico, el Máster no contempla prácticas externas ni programas de movilidad para los alumnos. No obstante, el Instituto se propone para el curso 2015-16 la firma o actualización de convenios con instituciones y empresas para que los alumnos puedan realizar su Trabajo Fin de Título (TFT) enfocado a la innovación e investigación. De esta manera se refuerza la transferencia de la investigación al tejido empresarial y a la sociedad en general.

- **Movilidad de Profesores.**

No se disponen de datos de movilidad del profesorado. Se propone para el curso 2015-16 recabar dichos datos de los profesores. Para ello se elaboraría un modelo de currículum vitae que incluya la información de estancias.

2.2.3 Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida.

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

En el "*Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral de los egresados, PI13*", desarrollado por el Observatorio de Empleo de la ULPGC, se establece las pautas para la recogida de datos sobre la inserción laboral de los titulados.

- **Interpretación de los resultados.**

En la actualidad, como se puede ver en la **tabla 6**, no se dispone de datos relativos a la inserción laboral. Se empiezan a facilitar datos por el Observatorio a partir del primer año posterior al egreso. No obstante, el perfil del Máster es investigador por lo que el

alumno normalmente continuará sus estudios en un doctorado y su inserción en el mercado laboral puede retrasarse varios años hasta que finalice su tesis.

Tabla 6: Inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Tasa general de inserción laboral C-IN23REN-P	x	x	N.D.		
Contratos indefinidos C-IN24REN-P	x	x	N.D.		
Acceso a la función pública C-IN25REN-P	x	x	N.D.		
Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos U-IN26REN-P	x	x	N.D.		
Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos U-IN27REN-P	x	x	N.D.		
Tasa de paro U-IN28REN-P	x	x	N.D.		
Índice general de satisfacción del empleador con la formación de los egresados C-IN05SAT-P	x	x	N.D.		

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

En este apartado se propone, dentro de la acción de creación de un programa de antiguos estudiantes, la suscripción de los titulados a la información relativa a las becas de investigación, prácticas y ofertas de trabajo que estaría en la web del Tides. Lo que también permitiría obtener información actualizada del estado laboral de los egresados para mejorar la orientación del Máster a las demandas de la sociedad. Asimismo, la firma de convenios con instituciones y empresas para que los alumnos puedan realizar su Trabajo Fin de Título (TFT), podría mejorar las oportunidades de inserción laboral.

2.2.4 Satisfacción de los distintos colectivos implicados

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

En el "Procedimiento de apoyo del centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades, PAC07" y en el "Procedimiento institucional de medición de la satisfacción, PI16", se especifican los mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general).

- **Interpretación de los resultados.**

Del análisis de los datos disponibles en la **tabla 7**, se hace una interpretación positiva tanto del indicador de profesores evaluados como de asignaturas evaluadas al ser el valor de 100% para ambos. También la lectura que se hace del indicador de participación del profesorado en la encuesta de satisfacción es alentadora, un 50% de participación que está muy por encima de la participación de los profesores en los Másteres que se han tomado como referencia.

Concurren en este apartado los mismos problemas relativos a la falta de datos relacionados con las encuestas de satisfacción al no realizarse a los alumnos del Máster la encuesta de Satisfacción de Primer Ingreso ni la de Satisfacción con la Titulación y Centro. Asimismo, al no tener personal de administración y servicios adscritos al Instituto, no ha lugar los indicadores de satisfacción del personal de administración y servicios.

Tabla 7: Indicadores de satisfacción de los distintos colectivos implicado

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (primer ingreso)	x	x	ND		
Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción docencia) C-IN33REN-P	x	x	100%	100%	MUBF = 26,98% MUDIDT= 57,14%
Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción a Titulación/Centro) C-IN34REN-P	x	x	ND		

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Porcentaje de profesores evaluados	x	x	100%	100%	MUBF = 51,85% MUDIDT = 66,67%
Porcentaje de asignaturas evaluadas	x	x	100%	100%	MUBF = 43,33% MUDIDT = 71,43%
Nivel de participación de profesorado en encuestas de satisfacción C-IN35REN-P	x	x	50%	50%	MUBF = 33,33% MUDIDT = 29,63%
Nivel de participación de personal de administración y servicios en encuestas de satisfacción C-IN36REN-P	x	x	ND		

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Como aspectos a mejorar, tal y como se ha venido apuntando en presente informe, sería buscar estrategias, conjuntamente con el Área de Calidad de la ULPGC, para conseguir los datos relativos a la Satisfacción con la Titulación y Centro, y para aumentar la participación de los profesores en la encuesta de satisfacción. Una vez conseguido los datos, se podrían analizar y detectar las áreas de mejora.

2.2.5 Atención a las Sugerencias y las Reclamaciones.

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

Su implantación se realiza según el "Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de incidencias académicas, PAC06" y el "Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, PI12".

- **Interpretación de los resultados.**

Como se puede ver en la **tabla 8**, no se han registrado reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. La razón principal es que el número de alumnos que cursaron el Máster es muy bajo. Esta falta de registro de reclamaciones no se interpreta como algo positivo, pues se considera que son de gran valor para la mejora de la titulación.

Tabla 8: Indicadores de atención a las sugerencias y las reclamaciones

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Tasa de reclamaciones	x	x	0	0	
Tasa de sugerencias	x	x	0		
Tasa de felicitaciones	x	x	0		
Índice de satisfacción del estudiante con los procesos de incidencias C-IN01SAT-P(2)	x	x	ND		
Índice de satisfacción del profesorado con los procesos de incidencias C-IN02SAT-P	x	x	ND		
Índice de satisfacción del PAS con los procesos de incidencias C-IN03SAT-P	x	x	ND		

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

- Propuestas de mejora.

En este sentido, se propone realizar acciones de mejora para incentivar que profesores y estudiantes comuniquen las incidencias académicas que se puedan producir. Entre estas mejoras estaría la de poner un destacado en la página web que se llamaría "Ayúdanos a mejorar", donde se da información sencilla de cómo formular las quejas e incidencias y se facilita el formato a cumplimentar. También se podría revisar el plazo de respuesta que tiene la dirección del Tides para solucionar las incidencias académicas, que en la actualidad es de 15 días hábiles, pero la prudencia aconseja esperar hasta que se dispongan de datos.

2.2.6 Suspensión/ extinción del Título

- Procedimientos y/o mecanismos de implantación.

El "Reglamento de Extinción de Título de la ULPGC, aprobado el 27 de abril de 2009" y el "Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas, PAC04" establecen los mecanismos que han de seguir en el caso de la suspensión de la titulación.

Atendiendo a las causas establecidas en dichas normativas por las que se puede extinguir un título y una vez analizados los resultados de la implantación del Máster impartido por el Instituto, se puede concluir que no existen evidencias que justifiquen su extinción.

2.2.7 Información, Recursos Materiales y Servicios

En este apartado se analiza los resultados relacionados con la información pública y los recursos materiales y de servicios vinculados al Máster.

- **Información Pública**

- **Procedimientos y/o mecanismos que dispone el centro para implantar.**

El Instituto dispone del "Procedimiento clave de Información pública, PCC08" para gestionar la información que difunde a los diferentes grupos de interés conforme a su "Plan Anual de Difusión de la Información Pública 2013-14, E-1314-01-Acta-PCC08". Asimismo, pone información relevante a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, según se evidencia en el "Catálogo Anual de Información Pública 2013-14, E-1314-02-Acta-PCC08".

- **Interpretación de los resultados.**

Como se puede ver en la **tabla 9**, indicadores de información pública, no se dispone de datos relativos a la satisfacción con la información pública, ya que la encuesta de satisfacción de los titulados con el Centro y la Titulación solo la cumplimentan los alumnos que se matricula por segunda vez o más al título, por lo que no se obtiene datos para los másteres que se cursan en un año.

Pero sí se cuenta con otras evidencias como es el alto nivel de cumplimiento del Plan Anual de Difusión de la Información Pública 2013-14, que es del 100%. En dicho plan se contempla las acciones de publicación en la web de la información del título y de elaboración del folleto informativo del título.

Tabla 9: Indicadores de información pública

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la difusión de la información C-IN01SAT-P (1)	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del estudiante con la difusión de la información C-IN01SAT-P (2)	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del PDI con la difusión de la información C-IN02SAT-P	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del PAS con la difusión de la información C-IN03SAT-P	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del egresado con la difusión de la información C-IN04SAT-P	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del empleador con la difusión de la información C-IN05SAT-P	x	x	N.D.		

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Para el curso 2015-16 se propone continuar con las mejoras de la página web del Instituto, lo que ha supuesto un gran esfuerzo tanto presupuestario como de dedicación de personal desde la creación del Tides. Para el Instituto siempre ha sido una prioridad su página web, no sólo por la necesidad de tener presencia en la red, sino por la falta de espacios físicos que le ha llevado a la creación de espacios virtuales de trabajo. La nueva web incorpora importantes novedades, entre las que se encuentran:

- Diseño, estructura y organización de los contenidos.
- *Responsive web design* (Adaptación a dispositivos móviles y tabletas).
- Traducción de los contenidos al inglés.
- Implantación de un editor avanzado para la inserción de contenidos.
- Actualizados los lenguaje de programación web a las últimas versiones (html5, php5, mysql5).

- Uso de los últimos recursos web (*framework Bootstrap* y *framework JQuery*, entre otros).
- Implantación de sistemas *Anti-Spam* (correos y formularios).
- Auditoría de seguridad. Protección del CMS frente a ataques o intentos de intrusión.
- Alojamiento en un nuevo servidor mejorando la velocidad de navegación y facilitando la gestión de la web.
- Gestor de Vídeos (Implantación y conexión con las nuevas API para la autopublicación de videos en la plataforma).
- Gestor de Seminarios.
- Gestor de Noticias.
- Suscripción por RSS.
- Formularios personalizados y mapa con generador de rutas.
- Implantación normativa europea de política de *cookies*.
- Implantación de los enlaces de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Implantación de *Google Analytics* (Estadísticos web).

Entre las mejoras de la web, destaca el esfuerzo que está haciendo el Instituto para traducir los contenidos de la web al inglés, contando con un grupo de becarios para esta labor.

- **Recursos Materiales y Servicios**

- ***Procedimientos y/o mecanismos de implantación.***

Los procedimientos que son de aplicación a la gestión de los recursos materiales y servicios son el "*Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales, PAC02*" y el "*Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios, PAC03*".

- **Interpretación de los resultados.**

Como se puede ver en la **tabla 10**, indicadores de recursos materiales y servicios, no se tienen datos de satisfacción con los recursos y servicios debido a las limitaciones ya comentadas de la encuesta de Satisfacción con el Centro y la Titulación.

Por otro lado, las funciones de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento para la prestación de los servicios se realizan por dos administraciones:

- La gestión académica (preinscripción y matrícula, certificaciones, becas y ayudas, trámites de trabajo fin de título, etc.) y económica-presupuestaria (adquisición de bienes y servicios, control y gestión de inventario, gestión de proveedores, gestión de pagos, etc.) la realiza la Administración del Parque Científico-Tecnológico con personal de administración y servicios compartido con otros Institutos.
- La gestión del uso y conservación de las instalaciones (servicio de conserjería, mantenimiento, reserva de dependencias, control de accesos, control de servicios comunes externalizados, etc.) la realiza la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales.

Ambas administraciones están ubicadas en dependencias diferentes y alejadas entre sí en el Campus de Tafira, y cada una tiene su propia página web para la gestión de sus servicios. La información que se dan en sus páginas web no está en inglés y no se cuenta con Personal de Administración y Servicios (PAS) con la necesaria acreditación B2 en inglés para poder atender a los alumnos del Máster Tides.

Por otro lado, el PAS no está representado en los distintos órganos de gobierno del Tides. Por lo que existe una plaza vacante para el PAS en la Comisión de Garantía de Calidad y otra en el Consejo del Instituto, ya que hasta ahora se ha interpretado que esas plazas corresponden al PAS propio del Tides, y al no disponer de PAS se han quedado vacías.

Tabla 10: Indicadores de recursos materiales y servicios

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta	COMPARATIVA
	x-2	x-1	x	x	
Índice de satisfacción del estudiante con los recursos materiales y servicios de la Titulación C-INO1SAT-P(2)	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del profesorado con los recursos materiales y servicios de la Titulación C-INO2SAT-P	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del PAS con los recursos materiales y servicios de la Titulación C-INO3SAT-P	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del estudiante con el PAS C-INO1SAT-P (2)	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del profesorado con los servicios al profesorado C-INO2SAT-P	x	x	N.D.		
Índice de satisfacción del PAS con los servicios al PAS C-INO3SAT-P	x	x	N.D.		

¹Ver Anexo II, información de indicadores.

En la **tabla 11**, se recogen las infraestructuras utilizadas por el Tides. En septiembre de 2014 se habilitaron tres salas más con un superficie total de 192 m², que han venido a solucionar en parte la falta de espacio que tiene el Instituto para dar servicios a 60 profesores investigadores y 15 becarios-doctorandos y para impartir un Máster.

Tabla 11: Infraestructuras a disposición del Tides

Infraestructura del Tides	- Web del Tides (http://www.tides.ulpgc.es/tides/): Proporciona toda la información de interés del Tides y sus títulos formativos (Gobierno del Instituto, información académica, etc.).
Infraestructura gestionada por la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales	- El seminario 2.1 en el Módulo D de Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales, 2º planta, que se utiliza para la impartición de las clases teórica, con una capacidad mínima de 35 plazas y equipada con cañón y pantalla de proyección. - Un aula informática con capacidad mínima de 35 puestos (18 ordenadores). - Una Sala de Grados con capacidad para 108 personas y un Salón de Actos con capacidad para 312 personas, equipados

	con vídeo-proyector, equipo de sonido, TV, DVD, vídeo, PC y conexión local e inalámbrica. - Tres salas de trabajo en el Módulo E, planta 0, derecha de Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales de 64 m2 cada una (disponible desde septiembre de 2014).
Infraestructura gestionada por Administración del Parque Científico-Tecnológico	-Una oficina en la 3º planta del Polivalente II del Parque Científico de 50 m2.

- **Propuestas de mejora.**

Se proponen como mejoras establecer mecanismos de coordinación entre las distintas administraciones implicadas (Administración de Parque Científico-Tecnológico y Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales) para unificar los servicios que se prestan a los estudiantes y profesores en una sola página web, que podría ser la del Tides, que esté vinculada a las webs de ambas Administraciones. También se propone traducir al inglés los contenidos de las páginas web de las administraciones que se dirijan a los alumnos del Máster, sobre todo los relacionados con el proceso de preinscripción y matrícula; y asignar un PAS con la acreditación B2 a la atención de los estudiantes. Asimismo, se propone cubrir las vacantes del PAS en la Comisión de Garantía de Calidad, intentando que las Administraciones participen en la toma de decisiones de la titulación.

En cuanto a la utilización de los recursos disponibles, ya se han implementado medidas para gestionarlos de la forma más racional. En este sentido, la Comisión Ejecutiva del Tides aprobó en su reunión de 17 de abril de 2015 el "Reglamento para regular la colaboración de Becarios y Doctorando que utilizan los recursos del Tides". En dicho Reglamento se establece el procedimiento de asignación de los recursos procurando, en la medida de lo posible, facilitar las tareas de investigación y trabajo a todas aquellas personas vinculadas al Tides.

2.3 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO.

- *Valoración del diseño del SCG del Tides.*

Con el objetivo de favorecer la mejora continua del Máster, garantizando un nivel de calidad que facilite su acreditación y, consecuentemente, su mantenimiento dentro de la oferta formativa de la ULPGC, el Tides ha desarrollado e implantado su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC). El diseño y desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad fue evaluado y encontrado conforme a las normas y directrices establecidas en el Programa Audit el 17 de enero de 2011, y se comenzó a implantar conjuntamente con el Máster en Economía del Turismo, Transporte y Medio Ambiente en el curso 2013/14 en su primera revisión, que fue aprobada por la Comisión de Garantía de Calidad el 10 de octubre de 2013 y ratificada por el Consejo de Instituto el 5 de diciembre de 2013.

- *Página web de Calidad del Tides.*

En la página web de la ULPGC (http://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=master) y del Instituto Tides (<http://www.tides.ulpgc.es>) se incluye un apartado exclusivo para la Calidad con información sobre el diseño y la implantación del Sistema de Garantía de Calidad.

- *Valoración del cumplimiento de los procedimientos de SGC.*

Los resultados del funcionamiento del SGC en el curso 2013/14 en su conjunto son positivos, ya que la mayor parte de los procedimientos se han implantado o están en marcha y las evidencias indican que se ha cumplido con la mayor parte de los mismos.

En la **tabla 12** se recoge la valoración de la implantación de los procedimientos realizada por la Comisión de Garantía de Calidad, estando la mayoría de los procedimientos con un valor entre 3 y 4, en una escala de 1 al 4. No obstante, se proponen desarrollar mejoras en los siguientes procedimientos:

- “Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título, PCC06”: Actualizar el procedimiento incorporando los requisitos del nuevo Reglamento General de la ULPGC para la Realización y Evaluación de Trabajo de Fin de Título y del Reglamento de TFT del Tides.

- “Procedimiento clave de información pública, PCC08”: Adaptar el procedimiento a los requisitos de información del nuevo Catálogo de Información Pública de la ULPGC.
- PAC02- Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales, PAC02” y “Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios. PAC03”: Reflejar la realidad en relación a la doble Administración de recursos y servicios que tiene el Tides, al ser realizado por las Administraciones del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales y la del Parque Científico Tecnológico. Y establecer mecanismos de coordinación entre las distintas Administraciones, para poder gestionar todos los temas relacionados con la gestión de recursos y servicios en un solo punto virtual.

Tabla 12: Cumplimiento de procedimientos del SGC Tides

Procedimiento ¹	Cumpl. ²	Mejora ³
PEC01- Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro C-CUMPEC01-P	4	0
PECC01- Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes C-CUMPECC01-P	4	0
PCC02- Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas C-CUMPECC02-P	2	4
PCC03- Procedimiento clave para la orientación al estudiante C-CUMPECC03-P	4	0
PCC04- Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes (NO APLICABLE) C-CUMPECC04-P	N.A.	N.A.
PCC05- Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes C-CUMPECC05-P	4	0
PCC06- Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título C-CUMPECC06-P	3	3
PCC07- Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas (NO APLICABLE) C-CUMPECC07-P	N.A.	N.A.
PCC08- Procedimiento clave de información pública C-CUMPECC08-P	3	3
PAC01- Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del Sistema de Garantía de Calidad C-CUMPEAC01-S	3	3

Procedimiento ¹	Cumpl. ²	Mejora ³
PAC02- Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales C-CUMPAC02-S	2	2
PAC03- Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios C-CUMPAC03-S	2	2
PAC04- Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas C-CUMPAC04-S	0	0
PAC05- Procedimiento para la selección admisión de estudiantes C-CUMPAC05-S	0	0
PAC06- Procedimiento de apoyo para gestión de incidencias académicas C-CUMPAC06-S	0	0
PAC07- Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades C-CUMPAC07-S	0	0
PAC08- Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas C-CUMPAC08-S	4	0
PAC09- Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades C-CUMPAC09-S	0	0

1 Ver Anexo II, información de indicadores.


2 Cumplimiento: 0: No se ha implantado el procedimiento porque no ha sido necesario; 1: No se ha cumplido la mayoría de las fases de procedimiento; 2: No se ha cumplido algunas de las fases del procedimiento; 3 Se ha cumplido con las fases del procedimiento aunque podría mejorarse; 4: Se ha cumplido con las fases del procedimiento y no necesita mejora.

3 Mejora: 0: No se ha implantado mejora porque no ha sido necesario; 1: Mejora no desarrollada; 2: Mejora desarrollada de forma inicial; 3. Mejora desarrollada de forma avanzada; 4: Mejora desarrollada y terminada.


Y en el **Anexo I** se recogen las evidencias de implantación del Sistema de Garantía de Calidad en el curso 2013 y 2014 y las actas de las respectivas Comisiones donde se aprobaron. Dichas evidencias están disponibles en la web de la ULPGC (http://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=master) y del Instituto Tides (<http://www.tides.ulpgc.es>).

En Las Palmas de G.C., a 19 de Junio de 2015

Fdo.:



Dr. José Regidor García
Rector de la ULPGC



ANEXO I: LISTADO DE EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN

Procedimientos/Evidencias	Comisión de Asesoramiento Docente y Trabajo Fin de Título	Comisión de Garantía de Calidad	Comisión Ejecutiva	Consejo del Instituto
PEC 01 Elaboración y actualización de la política				
Revisión Política Calidad 2013-14 E-1314-01-Acta-PEC01		2º Revisar Acta: 7/6/2013	1º Elaborar Acta: 7/6/2013	3º Aprobar Acta: 5/12/2013
Objetivos Específicos 2013-14 E-1314-02-Acta-PEC01		2º Revisar Acta: 7/6/2013	1º Elaborar Acta: 7/6/2013	3º Aprobar Acta: 5/12/2013
Informe de Revisión PEC01 2013-14 E-1314-01-F01-PEC01			1º Aprobar	
PCC 01 Definición del perfil de ingreso y captación				
Perfil de Ingreso E-1314-01-Acta-PCC01			1º Aprobar Acta: 7/6/2013	
Plan de captación 2013-14 E-1314-02-Acta-PCC01		1º Revisar Acta: 7/6/2013	2º Revisar Acta: 7/6/2013	3º Aprobar Acta: 5/12/2013
Aprobación Bases y Convocatoria Becas 2013-14 E-1314-03-Acta-PCC01	1º Aprobar Acta: 15/11/2013			
Resolución Convocatoria Becas 2013-14 E-1314-04-Acta-PCC01	1º Aprobar Acta: 24/1/2014			
Informe de Revisión PCC01 2013-14 E-1314-01-F01-PCC01				
PCC 02 Planificación de las enseñanzas				
Plan de Organización Docente 2013-14 (horario, calendario, etc.) E-1314-01-Acta-PCC02	1º Revisar Acta: 15/11/2013			2º Aprobar Acta: 5/12/2013

Procedimientos/Viviencias	Comisión de Asesoramiento Docente y Trabajo Fin de Título	Comisión de Garantía de Calidad	Comisión Ejecutiva	Consejo del Instituto
Proyectos Docentes 2013-14 E-1314-02-Acta-PCC02	1º Aprobar Acta: 15/11/2013			
Informe de Sugerencias de Proyectos 2013-14				
Informe de Revisión PCC02 2013-14 E-1314-01-F01-PCC02				
PCC 03 Orientación al estudiante				
Plan de Acción Tutorial 2013_14 E-1314-01-Acta-PCC03			1º Revisar Acta: 7/6/2013	2º Aprobar Acta: 5/12/2013
Documentos Plan de Acción Tutorial 2013-14				
Informe de Revisión PCC03 2013-14 E-1314-01-F01-PCC03				
PCC 05 Desarrollo de la enseñanza y evaluación				
Modelos Pruebas Evaluación Académica				
Pruebas Evaluación Académicas				
Actas Académicas				
Informe de Revisión PCC05 2013-14 E-1314-01-F01-PCC05				
PCC 06 Gestión de los trabajos fin de título				
Resolución solicitudes de Título y Tutor 2013-14 E-1314-01-Acta-PCC06	1º Aprobar Acta: 16/5/2014			
Propuesta Tribunales TFF 2013-14 E-1314-02-Acta-PCC06	1º Aprobar Acta: 23/6/2014)			

Procedimientos/Evidencias	Comisión de Asesoramiento Docente y Trabajo Fin de Título	Comisión de Garantía de Calidad	Comisión Ejecutiva	Consejo del Instituto
Memorias de TFT 2013-14				
Informe de Revisión PCC06 2013-14 E-1314-01-F01-PCC06				
PCC 08 Información pública				
Plan Anual Difusión Inform. 2013-14 E-1314-01-Acta-PCC08		1º Revisar Acta: 7/6/2013	2º Revisar Acta: 7/6/2013	3º Aprobar Acta: 5/12/2013
Documentos Difusión Información 2013-14				
Informe de Revisión PCC08 2013-14 E-1314-01-F01-PCC08				
PAC 01 Gestión de los documentos				
Listado documentos y evidencias E-1314-01-F02-PAC01				
Informe de Revisión PAC01 2013-14 E-1314-01-F01-PAC01				
PAC 02 Gestión de los recursos materiales				
Presupuesto 2014				1º Aprobar Acta: 5/12/2013
Liquidación Presupuesto 2014				1º Aprobar Acta: 12/2/2015:
Informe de revisión PAC02 2013-14 E-1314-01-F01-PAC02				
PAC 03 Gestión de los servicios				

Procedimientos/Evidencias	Comisión de Asesoramiento Docente y Trabajo Fin de Título	Comisión de Garantía de Calidad	Comisión Ejecutiva	Consejo del Instituto
Informe de revisión PAC03 2013-14 E-1314-01-F01-PAC03				
PAC 04 Gestión de la extinción de las enseñanzas				
Informe de revisión PAC04 2013-14 E-1314-01-F01-PAC04				
PAC 05 Selección y admisión de estudiantes				
Informe de revisión PAC05 2013-14 E-1314-01-F01-PAC05				
PAC 06 Gestión de incidencias académicas				
Información sobre la formulación de incidencias académicas Anexo 1, PAC06				
Registro de incidencias académicas F02-PAC06				
Informe de revisión PAC06 2013-14 E-1314-01-F01-PAC06				
PAC 07 Medición de la satisfacción				
Informe de revisión PAC07 2013-14 E-1314-01-F01-PAC07				
PAC 08 Análisis de resultados y rendición de cuentas				
Registro de indicadores 2013-14 E-1314-01-F02-PAC08				
Informe anual de Resultados del Centro 2013-14 E-1314-01-Acta-PAC08	1. Analizar	3. Elaborar	2. Analizar 4. Revisar	5. Aprobar

Procedimientos/Evidencias	Comisión de Asesoramiento Docente y Trabajo Fin de Título	Comisión de Garantía de Calidad	Comisión Ejecutiva	Consejo del Instituto
Informes de seguimiento del Título 2013-14 E-1314-01-Acta-PAC08	2. Revisar	1. Elaborar	3. Revisar	
Informe revisión PAC08 2013-4 E-1314-01-F01-PAC08				
PAC 09 Gestión de no conformidades				
Expedientes de NC/NCP 2013-14				
Respuestas a las NC/NCP 2013-14			1. Revisar	2. Aprobar
Informe de Revisión PAC09 2013-14 E-1314-01-F01-PAC09				
7.2. Evidencias de la implantación-institucionales				
PI 16 Medición de la Satisfacción				
Planificación Encuesta Satisfacción 2013-14				
Informe Docencia Profesorado 2014-14			1º Aprobar Acta:20/2/2015	
7.3. Auditoría Interna				
Informe de auditoría interna 2013-14				

ANEXO II: INFORMACIÓN DE INDICADORES

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES DE RENDIMIENTO			
U-IN01REN-P	Tasa de acceso	$[(\text{N}^\circ \text{ de matriculados de nuevo ingreso en la titulación}) / (\text{N}^\circ \text{ de preinscritos en la titulación}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación y modalidad de acceso
U-IN02REN-P	Tasa de matriculación	$[(\text{Número total de estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el Título T en el año académico X} / \text{N}^\circ \text{ de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título T en el año académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación
U-IN03REN-P	Estudiantes enviados	Número de estudiantes de movilidad enviados	Centro, Titulación y Programas de movilidad
U-IN04REN-P	Estudiantes recibidos	Número de estudiantes de movilidad recibidos	Centro, Titulación y Programas de movilidad
U-IN05REN-P	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas		Centro y Titulación
	Convenio de Prácticas	Número de convenios con empresas para el desarrollo de prácticas	Centro y Titulación
U-IN06REN-P	Tasa de rendimiento en créditos	$[(\text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios superados en el título T en una Universidad U en el curso académico X} / \text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios matriculados en un título T en una Universidad U en el curso académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación, grupo de nota de acceso y curso
U-IN07REN-P	Tasa de Graduación	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto} + 1 / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso}) * 100]$	Titulación y grupo de nota de acceso

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
U-IN08REN-P	Tasa de Abandono	de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U] * 100 [(Nº de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en este título T en la Universidad en los cursos X+1 Y X+2/Nº de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X)]*100	ULPGC, Centro, Titulación y grupo de nota de acceso
U-IN09REN-P	Ratio de plazas ofertadas	Nº de Plazas demandadas / Nº de Plazas ofertadas	Titulación
U-IN10REN-P	Tasa de eficiencia	[(Sumatorio de Nº de créditos que debieran haber sido matriculados en un título T en una Universidad U por la cohorte de graduación G /S Nº de créditos efectivamente matriculados en un título T por la cohorte de graduación G)] * 100	Titulación y grupo de nota de acceso
U-IN11REN-P	Duración media de los estudios	Sumatorio de [número de años que tardan en graduarse * número de estudiantes graduados] / número total de estudiantes graduados	Titulación
U-IN12REN-P	Tasa de profesor doctor	[(Nº de profesores doctores / Nº total del profesorado)] * 100	ULPGC, Centro y Titulación
U-IN13REN-P	Tasa de participación en el Plan de Formación del PDI	[(PDI participante en el Plan de Formación/ Total de PDI) *100]	ULPGC, Centro y Titulación
U-IN14REN-P	Nota media de Estudiantes de Nuevo Ingreso	Sumatorio de la media de cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso / Nº total de estudiantes de nuevo ingreso	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
U-IN15REN-P	Estudiantes de nuevo ingreso	Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
U-IN16REN-P	Estudiantes matriculados	Sumatorio del número de estudiantes matriculados	Centro, Titulación y Tipo de estudiante

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
U-IN17REN-P	Variación porcentual de nuevo ingreso por titulación	[(Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año actual - Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año anterior / Estudiantes matriculados de nuevo ingreso del año anterior)]*100	Titulación
U-IN18REN-P	Créditos presentados	Nº de créditos presentados	Centro y Titulación
U-IN19REN-P	Tasa de ayudas concedidas para la formación del PDI	[(PDI subvencionado en formación/ Total de PDI)]	ULPGC, Centro y Titulación
U-IN20REN-P	Tasa de movilidad del PDI en el programa ERASMUS	[(PDI participante en Programa ERASMUS/ Total de PDI)*100]	ULPGC, Centro y Titulación
U-IN21REN-P	Tasa de PDI participante en programa de evaluación	[(PDI participante en Programa DOCENTIA/ Total de PDI)*100]	ULPGC, Centro y Titulación
U-IN22REN-P	Tasa de PDI con valoración adecuada	[(PDI con valoración positiva en el Programa DOCENTIA/ Total de PDI participante)*100]	ULPGC, Centro y Titulación
U-IN23REN-P	Tasa general de inserción laboral	[(nº total de insertados/nº de egresados) x100]	Centro y Titulación
U-IN24REN-P	Contratos indefinidos	[(nº total de insertados por contrato indefinido/nº de insertados) x100]	Centro y Titulación
U-IN25REN-P	Acceso a la función pública	[(nº total de insertados en la función pública/nº de insertados) x100]	Centro y Titulación
U-IN26REN-P	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos	[(nº total de insertados en la actividad económica relacionada con la titulación/nº de insertados) x100]	Centro y Titulación
U-IN27REN-P	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos	[(nº total de insertados en cargos relacionados con la titulación/nº de insertados) x100]	Centro y Titulación
U-IN28REN-P	Tasa de paro	[(nº total de inscritos como demandantes de empleo/nº de egresados) x100]	Centro y Titulación

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
U-IN29REN-P	Nº de Empresas/Instituciones en las que los estudiantes hayan cursado las prácticas externas	Nº total de empresas o entidades en las que los estudiantes han realizado prácticas externas	Titulación
U-IN31REN-P-2	Tasa de éxito	Créditos Superados / Créditos Presentados * 100	Centro y Titulación
U-IN32REN-P-2	Tasa de evaluación de la Titulación	Créditos Presentados / Créditos Matriculados * 100	Centro y Titulación
	Tasa de reclamaciones	[(Nº de reclamaciones/ Total de población)X100]	Centro
	Tasa de sugerencias	[(Nº de sugerencias admitidas/ Total de sugerencias)X100]	Centro
	Número de felicitaciones	Nº de felicitaciones	Centro
	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (primer ingreso)	[(Nº de estudiantes de nuevo ingreso participantes en encuestas de satisfacción/ Nº total de estudiantes de nuevo ingreso)*100]	ULPGC, Centro y Titulación
C-IN33REN-P	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción docencia)	[(Nº de estudiantes participantes en encuestas de satisfacción/ Nº total de estudiantes)*100]	ULPGC, Centro y Titulación
C-IN34REN-P	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción Titulación/Centro)	[(Nº de estudiantes participantes en encuestas de satisfacción/ Nº total de estudiantes)*100]	ULPGC, Centro y Titulación
C-IN35REN-P	Nivel de participación de profesorado en encuestas de satisfacción	[(Nº de PDI participante en encuestas de satisfacción/ Nº total de PDI)*100]	ULPGC, Centro y Titulación
C-IN36REN-P	Nivel de participación de personal de administración y servicios en encuestas de satisfacción	[(Nº de PAS participante en encuestas de satisfacción/ Nº total de PAS)*100]	ULPGC, Centro y Titulación
C-IN37REN-P	Porcentaje de cumplimiento resultados previstos (Tasa de graduación, tasa de	(Objetivos cumplidos/ Nº de objetivos medidos)*100	Centro

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
	abandono, tasa de eficiencia y tasa de rendimiento)		
C-IN38REN-P	Número de eventos organizados (conferencias y/o seminarios)	Nº de eventos organizados	Centro
C-IN39REN-P	Número de referencia de resultados de investigación del Tides publicada en la web	Nº de referencias	Centro
	Porcentaje de profesores evaluados	(Profesores evaluados/Total de profesores de la titulación)*100	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
	Porcentaje de asignaturas evaluadas	(Asignaturas evaluadas/Total de asignatura de la titulación)*100	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
INDICADORES DE SATISFACCIÓN			
C-IN01SAT-P (1)	Satisfacción del estudiante de nuevo ingreso	Media de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
C-IN01SAT-P (2)	Satisfacción de los estudiantes con la titulación y el centro	Media de satisfacción de los estudiantes con la titulación y el centro	ULPGC, Centro y Titulación, dimensión
C-IN01SAT-P (3)	Satisfacción de los estudiantes con la actividad docente	Media de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
C-IN01SAT-P (4)	Satisfacción de los estudiantes con las prácticas de empresa	Media de satisfacción de los estudiantes con las prácticas de empresa	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
C-IN01SAT-P (5)	Satisfacción de los estudiantes de movilidad recibidos	Media de satisfacción de los estudiantes de movilidad recibidos	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
C-IN01SAT-P (6)	Satisfacción de los estudiantes de movilidad enviados	Media de satisfacción de los estudiantes de movilidad enviados	ULPGC, Centro, Titulación, y dimensión

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
C-IN02SAT-P	Satisfacción del profesorado	Media de satisfacción del profesorado	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
C-IN03SAT-P	Satisfacción del personal de administración y servicios	Media de satisfacción del personal de administración y servicios	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
C-IN04SAT-P	Satisfacción del estudiante egresado	Media de satisfacción del estudiante egresado	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
C-IN05SAT-P	Satisfacción del empleador	Media de satisfacción del empleador	ULPGC, Centro, Titulación y dimensión
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO			
C-CUMPEC01-P	Cumplimiento del Procedimiento Estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro PEC01	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPCC01-P	Cumplimiento del Procedimiento Clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes PCC01	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPCC01-P (2)	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Captación	(Acciones realizadas/Nº de acciones programadas)*100	Procedimiento
C-CUMPCC02-P	Cumplimiento del Procedimiento Clave para la planificación de las enseñanzas PCC02	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPCC02-P (2)	Porcentaje cumplimiento en plazos y en forma la elaboración de Plan Organización Docente	(Proyectos Docentes entregados en plazo/ Total de proyectos docentes)*100	Procedimiento
C-CUMPCC03-P	Cumplimiento del Procedimiento Clave de orientación al estudiante PCC03	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento

CODIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
C-CUMPCC03-P (2)	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Tutorial	(Acciones realizadas/Nº de acciones programadas)*100	Procedimiento
C-CUMPCC05-P	Cumplimiento del Procedimiento Clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes PCC05	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPCC06-P	Cumplimiento del Procedimiento Clave para la gestión de los trabajos fin de título PCC06	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPCC08-P	Cumplimiento del Procedimiento Clave de Información Pública PCC08	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPCC08-P (2)	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de la Difusión de la información Pública	(Acciones realizadas/Nº de acciones programadas)*100	Procedimiento
C-CUMPAC01-S	Cumplimiento del Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del Sistema de Garantía de Calidad PAC01	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPAC02-S	Cumplimiento del Procedimiento de Apoyo para la gestión de los recursos materiales PAC02	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPAC02-S (2)	Incremento de nuevos espacios (m2)	Superficie (m2)	Procedimiento
C-CUMPAC03-S	Cumplimiento del Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios PAC03	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPAC04-S	Cumplimiento del Procedimiento de Apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas PAC04	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
C-CUMPAC05-S	Cumplimiento del Procedimiento de Apoyo para la selección y admisión de estudiantes PAC05	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPAC06-S	Cumplimiento del Procedimiento de Apoyo para la gestión de incidencias académicas PAC06	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPAC06-S (2)	Número de incidencias académicas y no conformidades	Nº incidencias académicas	Procedimiento
C-CUMPAC07-S	Cumplimiento del Procedimiento de Apoyo para la medición de satisfacción, expectativas y necesidades PAC07	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPAC08-S	Cumplimiento del Procedimiento de Apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas PAC08	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento
C-CUMPAC09-S	Cumplimiento del Procedimiento de Apoyo para la gestión de no conformidades PAC09	Valoración del cumplimiento del procedimiento	Procedimiento

