

## **SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC) DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE TURISMO OSTELEA**

El Centro Universitario de Turismo Ostelea es un centro adscrito a la Universitat de Lleida que tiene establecida una estructura organizativa específica para la gestión de las dos líneas formativas que ofrece:

- Programas Oficiales de Grado: Comisión de Seguimiento de Grados Oficiales y Calidad.
- Programas Oficiales de Postgrado: Comisión de Seguimiento de Postgrados Oficiales y Calidad.

Los órganos de gobierno del Centro Universitario de Turismo Ostelea son:

- a. La Junta del Centro
- b. El director
- c. El secretario
- d. El delegado de la Universitat de Lleida
- e. El director académico

Sendas comisiones de seguimiento citadas anteriormente son regidas por la Junta del Centro.

La Universitat de Lleida ha obtenido una valoración global positiva del modelo de Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIQ) presentado en la convocatoria 2009 del programa AUDIT, promovido por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) y la Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG).

### **Responsables del sistema de garantía interna de la calidad de los planes de estudios**

El Centro Universitario de Turismo Ostelea tiene un modelo de sistema de garantía interna de la calidad, relacionado con y basado en el SGIQ que la Universidad de Lleida ha desplegado para sus centros propios.

En lo que se refiere a los programas de grado, los órganos responsables que asumen diferentes funciones en la organización y aseguramiento de la calidad de los programas son:

- En el Centro Universitario de Turismo Ostelea: La Comisión de Seguimiento de Grados Oficiales y Calidad.
- En la Universitat de Lleida: La Comisión de Ordenación Académica (COA), en la que está representada el centro.

En lo que se refiere a los programas de postgrado, los órganos responsables asumen diferentes funciones en la organización y aseguramiento de la calidad de los programas son:

- El Centro Universitario de Turismo Ostelea: La Comisión de Seguimiento de Postgrados Oficiales y Calidad.
- En la Universitat de Lleida: La Comisión de Estudios Oficiales de Posgrados de la UdL y la Comisión de Ordenación Académica (COA), en la que está representado el centro.

## Órganos colegiados responsables en las enseñanzas oficiales de grado

El órgano colegiado responsable en las enseñanzas oficiales de grado es la Comisión de Seguimiento de Grados Oficiales y Calidad, que se compone de:

- El director académico
- El secretario
- El delegado de la Universitat de Lleida
- Un representante del Departamento de Coordinación de Programas
- El coordinador de cada uno de los grados oficiales que se imparten

Son sus funciones:

- a) Presentar la programación de las enseñanzas oficiales de grado a la Junta de Centro para su aprobación.
- b) Establecer la normativa general para planificar e implementar las enseñanzas oficiales de grado.
- c) Establecer los criterios generales de los convenios específicos en el caso de enseñanzas interuniversitarias de grado.
- d) Establecer criterios generales de gestión académica y administrativa de las diferentes enseñanzas de grado.
- e) Establecer criterios generales para garantizar la movilidad de los estudiantes y el profesorado.
- f) Velar por la coordinación entre los diferentes programas de grado.
- g) Realizar el seguimiento y la evaluación de los diferentes programas de grado para asegurar los requisitos mínimos de calidad.
- h) Resolver los recursos que el alumno pueda interponer en referencia a las enseñanzas de grado.

## El coordinador del grado

Cada grado tendrá un coordinador que será nombrado por el director.

Son sus funciones:

- a) Coordinar el funcionamiento de la Comisión de Seguimiento de Grados Oficiales y Calidad.
- b) Coordinar al profesorado implicado en el grado.
- c) Elevar al director las necesidades académicas, de infraestructuras y de gestión necesarias para el buen funcionamiento del grado.
- d) Emitir el informe anual sobre el seguimiento del grado.

## Órganos colegiados responsables en las enseñanzas oficiales de postgrado

El órgano colegiado responsable en las enseñanzas oficiales de postgrado es la Comisión de Seguimiento de Postgrados Oficiales y Calidad, que se compone de:

- El director académico
- El secretario
- El delegado de la Universitat de Lleida
- Un representante del Departamento de Coordinación de Programas
- El coordinador de cada uno de los postgrados oficiales que se imparten

Son sus funciones:

- a) Presentar la programación de las enseñanzas oficiales de postgrado a la Junta del Centro para su aprobación.
- b) Establecer la normativa general para planificar e implementar las enseñanzas oficiales de postgrado.
- c) Establecer los criterios generales de los convenios específicos en el caso de enseñanzas interuniversitarias de postgrado.
- d) Establecer criterios generales de gestión académica y administrativa de las diferentes enseñanzas de postgrado de la Universitat de Lleida.
- e) Establecer criterios generales para garantizar la movilidad de estudiantes y profesorado.
- f) Velar por la coordinación entre los diferentes programas de postgrado.
- g) Realizar el seguimiento y la evaluación de los diferentes programas de postgrado para asegurar los requisitos mínimos de calidad.
- h) Resolver los recursos que el alumno pueda interponer en referencia a los estudios de posgrado.

## **El coordinador de los postgrados**

Cada postgrado tendrá un coordinador que será nombrado por el director.

Son sus funciones:

- a) Participar en la coordinación del funcionamiento de la Comisión de Seguimiento de Postgrados Oficiales y Calidad.
- b) Coordinar al profesorado implicado en su postgrado.
- c) Elevar al director del centro las necesidades académicas, de infraestructuras y de gestión necesarias para el buen funcionamiento de su postgrado.
- d) Emitir informe anual sobre el seguimiento de su postgrado.

Adicionalmente, la Universitat de Lleida cuenta con un vicerrectorado encargado de la calidad y planificación docente, así como con una oficina de calidad, que velan por el correcto desarrollo de los mecanismos de seguimiento y garantía de la calidad.

## **Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado**

Todos los sistemas de calidad están orientados a la mejora. Con este objetivo, a través del seguimiento interno anual de los títulos oficiales del Centro Universitario de Turismo Ostelea, por parte de éste y de la Universidad de Lleida, se persigue garantizar que la revisión anual de los resultados de un programa vaya unida a la identificación de las oportunidades de mejora y al seguimiento de su implantación.

El informe anual que realiza el coordinador en el que se valoran el desarrollo y los resultados anuales del programa, es la pieza clave de este sistema de seguimiento.

Una vez elaborado el informe anual, el coordinador de la titulación lo presenta a la comisión correspondiente de grado o de postgrado. En esta comisión se discute el contenido de dicho informe y, con la participación del profesorado y del personal de gestión se elabora una propuesta priorizada de mejoras.

Seguidamente, el coordinador del programa envía el informe de seguimiento y mejora al director del centro y, una vez validado, se envía al vicerrectorado competente en materia de calidad y planificación.

La oficina de calidad de la Universitat de Lleida revisa estos informes y, en el marco de la Comisión de Evaluación de la Universidad, efectúa una propuesta de valoración global del seguimiento del programa.

Esta propuesta de valoración se retorna a la comisión de seguimiento correspondiente, que se encargará de impulsar las mejoras propuestas y de monitorizarlas en las sucesivas evaluaciones anuales del programa.

Para la implantación de las mejoras, el centro dispone de los acuerdos de mejora adoptados por su junta, que recogen los compromisos de financiación ligados a objetivos de mejora.

Entre la información que se analiza anualmente por el director del centro, los distintos coordinadores de grado y de postgrado y sendas comisiones de seguimiento y calidad, en el ámbito de la revisión y mejora del plan de estudios, se halla:

- Resultados de la evaluación del profesorado (encuestas anónimas).
- Desarrollo de las prácticas externas (memorias).
- Desarrollo de los programas de movilidad (informes).
- Resultados de la inserción laboral (encuestas AQU Catalunya y propias del centro).
- Resultados del aprendizaje (tasas de éxito, rendimiento, graduación, abandono y eficiencia)
- Satisfacción con la formación, las prácticas externas y los programas de movilidad (encuestas).
- Sugerencias y recomendaciones de los estudiantes (anónimas y personalizadas).

## Evaluación del profesorado

Con la voluntad de aplicar procedimientos que incentiven la mejora de la calidad de la enseñanza, el Centro Universitario de Turismo Ostelea ha creado la Comisión de Contratación y Formación del Profesorado, con la composición siguiente:

- El delegado de la Universitat de Lleida
- El director académico
- Dos profesores del centro

Los criterios evaluados por la comisión se agrupan en seis dimensiones:

- Autoevaluación del profesorado
- Satisfacción de los estudiantes
- Planificación docente
- Desarrollo profesional
- Resultados académicos
- Necesidades

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

El sistema de aseguramiento interno de la calidad incluye la recogida de información de todos los agentes que participan en la realización de las prácticas externas de un programa:

- Responsables de la organización en la que se realizan las prácticas
- Tutores del centro donde se realizan las prácticas
- Tutores académicos de centro y estudiantes

Una vez realizadas las prácticas cada uno de los agentes que participan en las mismas deben emitir un informe/memoria para su posterior tratamiento por parte del coordinador del grado o del máster y la dirección del centro. Será el coordinador quien plantee su discusión en el marco de la correspondiente comisión de grado o postgrado.

Los programas de movilidad también prevén la realización de encuestas por parte de los estudiantes que han realizado estancias en otras universidades. Una vez concluida dicha estancia, los estudiantes valoran el desarrollo de esta actividad y si los resultados conseguidos responden a los objetivos inicialmente previstos. Los resultados de dichas valoraciones son públicos y están a disposición de los gestores académicos de la titulación.

El órgano central que coordina dichas encuestas es la Oficina de Relaciones Internacionales de la UdL. La coordinación con los centros y con las titulaciones se garantiza a través de la figura del responsable de Relaciones Internacionales del centro.

## **Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida**

Periódicamente, la Agencia para la calidad del sistema Universitario de Catalunya (AQU Catalunya), de acuerdo con los Consejos Sociales de las Universidades, realiza un estudio de inserción laboral de los graduados de cada universidad y titulación. Dicho estudio se realiza sobre el colectivo que finalizó cinco años antes y sus objetivos son:

- a) Obtener información sobre la valoración de la formación recibida y su adecuación al puesto de trabajo que ocupa actualmente.
- b) Obtener información sobre el proceso de inserción laboral.
- c) Obtener información sobre las características de la ocupación actual.

AQU Catalunya mantiene una base de datos con los resultados globales de cada titulación en el marco de Catalunya y envía a las universidades esta información global, junto con la base de datos individual de cada Universidad.

## **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 sistema de aseguramiento interno de la calidad incluye la recogida de información de los colectivos implicados en la titulación (estudiantes, profesorado y tutores de prácticas externas).

### Encuesta de satisfacción del profesorado:

La dirección del centro vela por la aplicación de los mecanismos necesarios para recoger la satisfacción de los estudiantes. En términos generales, la Universitat de Lleida, y por ende el Centro Universitario de Turismo Ostelea, organiza cada semestre un proceso de recogida de datos a través de encuesta sobre todas las asignaturas y profesorado que imparte docencia en dicho período. Los mecanismos de recogida de la opinión de los estudiantes garantizan la confidencialidad de las respuestas.

### Opinión del profesorado:

La dirección del centro vela por la aplicación de los instrumentos necesarios para recoger la satisfacción del profesorado. Los profesores, en cualquier momento, pueden formular su satisfacción, sugerencias o reclamaciones de forma anónima en el centro.

Como norma general, el centro convoca a los profesores a claustro una o dos veces durante el curso. En dichos claustros se trata, entre otros asuntos, la opinión del profesorado.

### Encuesta a los tutores de las prácticas externas:

La consulta a los tutores de las prácticas externas es clave para evaluar las competencias adquiridas por los estudiantes y para detectar nuevas necesidades formativas del entorno socio-económico.

Como normal general, este proceso de encuesta consta de una consulta a los tutores de los centros donde se han realizado las prácticas, complementado con la opinión de los tutores académicos del centro y por los propios alumnos que han seguido las prácticas. (Encuestas y memorias).

El análisis de los instrumentos mencionados se incluye en el informe de seguimiento del grado o del postgrado correspondiente y forma parte de las evidencias a partir de las cuales se identifican los niveles de calidad de un programa y las acciones de mejora que se pueden emprender.

#### Estudiantes:

Respecto a las quejas y sugerencias de los estudiantes, el centro dispone de un buzón de sugerencias totalmente anónimo y de formularios para poder ser presentados directamente en la secretaria de aquél.

Del mismo modo, el vicerrectorado competente en materia de calidad y planificación pone a disposición de todo el estudiantado, vía web, un mecanismo directo para plantear sugerencias, propuestas o quejas referentes al programa de formación que están cursando.

Las observaciones pueden hacer referencia tanto a la organización, planteamiento y recursos, como al desarrollo de la docencia y las relaciones con el profesorado. Una vez planteada la observación se reenvía inmediatamente dicha pregunta o sugerencia al responsable académico, siendo en este caso la dirección del centro. En el plazo más breve posible, la respuesta puede ser consultada en la misma plataforma de correo abierto para el caso del vicerrectorado y en el tablón del centro para el caso de la dirección.

Posteriormente, se realiza un análisis de todas las observaciones aportadas por el estudiantado de cada titulación.

La coordinación del grado o del postgrado habilita los mecanismos necesarios para comunicar a los estudiantes la existencia de estos registros y garantiza por las vías que crea más oportunas que se conozca y se utilice en caso de que sea necesario.

La utilización de este registro se considera un indicador positivo puesto que evidencia la voluntad de la unidad responsable de proveer a los estudiantes de mecanismos de participación en la mejora del programa de formación.

## **Descripción de los mecanismos para la comunicación pública sobre la titulación**

La comunicación pública sobre las titulaciones tendrá lugar en varios momentos:

#### Previamente y al inicio de las actividades de la titulación:

Para dar a conocer la oferta académica de la Universitat de Lleida (entre la que se encuentran las titulaciones del Centro Universitario de Turismo Ostelea) se emplean varias vías de comunicación y divulgación, ya sea en publicaciones especializadas, en prensa escrita, documentación impresa, jornadas dentro y fuera de la propia universidad y, de una manera más exhaustiva, en la página web de la universidad.

Del mismo modo, el Centro Universitario de Turismo Ostelea también emplea vías de comunicación y divulgación, como la web del centro, e-mails, documentación impresa, jornadas de puertas abiertas, jornadas en colegios y/o institutos, y otros instrumentos de relaciones públicas, publicidad en medios masivos y marketing directo.

#### A lo largo del seguimiento del desarrollo del programa:

Los sistemas de información del Centro Universitario de Turismo Ostelea elaboran anualmente un informe de seguimiento del rendimiento académico de los programas. En este estudio se presentan los resultados de la matrícula anual, las tasas de éxito y rendimiento y la evolución de las cohortes que han accedido a la titulación. Este informe y todas las estadísticas se remiten al



PARTNERS ACADÉMICOS



vicerectorado competente en materia de calidad y docencia, que a su vez pública los informes de seguimiento en la página web para que sean públicos, y remite las estadísticas al órgano competente de la Generalitat de Catalunya.

Del mismo modo, toda la documentación se remite a los coordinadores de grado y postgrado y al equipo directivo para su estudio y discusión en las correspondientes comisiones y órganos (Comisión de Seguimiento del Grado y Calidad, Comisión de Seguimiento de los Postgrados y Calidad, Comisión de Contratación y Formación del Profesorado y Junta de Centro).

#### En la evaluación del programa:

Una vez evaluados los resultados de un programa, la Comisión de Estudios Oficiales de Postgrado de la UdL hace públicos los resultados.

En el Centro Universitario de Turismo Ostelea se valoran los resultados en las correspondientes comisiones junto con las propuestas de mejora asociadas. El sistema de aseguramiento interno contempla la comunicación de los programas formativos a todas las instancias que intervienen en la gestión de las titulaciones y en las que están representados todos los colectivos participantes.

### **Mecanismos de extinción de los títulos**

La Universitat de Lleida y el Centro Universitario de Turismo Ostelea, de común acuerdo, adoptarán los mecanismos de extinción de los títulos de conformidad con la normativa vigente.

Los planes de estudios conducentes a la obtención de títulos oficiales, modificados total o parcialmente se extinguirán curso a curso. Una vez extinguido cada curso, se efectuarán cuatro convocatorias de examen en los dos cursos académicos siguientes.

Agotadas por los alumnos las convocatorias señaladas en el párrafo anterior sin que hubieran superado las pruebas, los que deseen continuar los estudios deberán seguirlos por los nuevos planes, mediante adaptación, o en su caso, convalidación que la correspondiente universidad determine.