

# Máster Interuniversitario en Economía y Desarrollo Territorial

## Universidad de Cádiz – Universidad de Huelva – Universidad de Jaén

---

### • INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS MATERIALES

#### 1.- Descripción de la infraestructura del Centro.

Las actividades del máster cuentan con los recursos generales, materiales y servicios de la Universidad de Cádiz, de la Universidad de Huelva y de la Universidad de Jaén, suficientes para poder desarrollar este Máster de manera adecuada.

Las sesiones se imparten en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cádiz, la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo y aulas virtuales (Pabellón Agustín de Mora) de la Universidad de Huelva y en el Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad de Jaén.

Estas instalaciones cuentan, entre otros, con los siguientes servicios y recursos materiales:

- Un aula para el desarrollo general del Máster en cada una de las sedes.
- Suficientes aulas de informática.
- Una biblioteca actualizada y especializada en temas de economía, desarrollo territorial, planificación estratégica, gestión de empresas, PYMES y Economía Social, y cualquier otra materia que se imparta en las universidades pues el uso de la Biblioteca de las universidades está abierto a todos los alumnos, así como las bases de datos on-line:
- Aula Magna o Salón de Actos (múltiples salones de actos con capacidades variables) .Y todas las salas comunes que se encuentren libres, pues se pueden solicitar y están a disposición de los alumnos del máster.
- Sala de Conferencias y/o Salón de Grado totalmente equipados para impartir conferencias, defender trabajos fin de máster, realizar presentaciones, etc., con capacidad para unas 50-100 personas.
- Sala de Juntas con una capacidad con varias dimensiones y salas de juntas con varias dimensiones en función de los intereses. Las infraestructuras Universitarias son comunes y de libre utilización por toda la comunidad universitaria previa solicitud de uso.
- Diferentes clases pequeñas (Seminarios), idóneos para la realización de reuniones, seminarios, etc.
- Apoyo informático, administrativo y logístico.

#### 2.- Descripción de recursos y servicios.

Cabe resaltar que, en abril de 2016, los servicios de la Universidad de Cádiz fueron reconocidos con el Sello de Excelencia Europea 400+, que se concede en Europa según el Modelo EFQM de Excelencia. Acredita la excelencia, la eficacia en la gestión, la eficiencia operativa y la diferenciación en su entorno competitivo de cualquier tipo de organización. También se ha conseguido, posteriormente, el Sello de Excelencia Europea 500+. En esta misma línea, el Área de Deportes de la UCA alcanzó el Sello de Excelencia Europea 500+ en la gestión, siendo el único

servicio en el ámbito deportivo de las universidades españolas que cuenta con este reconocimiento.

La Universidad de Jaén ha conseguido el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+. Este certificado, otorgado por el Club Excelencia en Gestión, es un reconocimiento internacional del nivel que se concede tras una evaluación completa del Sistema de Gestión de la Universidad, en mayo de 2017.

Enlace de la calidad de los servicios en la UJA: <https://bit.ly/2CCdkpX>

UCA: <https://bit.ly/2EvEXmw>

#### **a) Biblioteca.**

Las tres Universidades cuentan con los recursos de biblioteca suficientes para poder desarrollar este Máster de manera adecuada.

##### **Universidad de Cádiz**

La Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas, que aglutina los fondos bibliográficos que dan soporte a las materias que se imparten en dicha Facultad, así como en la Facultad de Ciencias del Trabajo, se localiza en las dependencias de la Facultad de CC.EE y Empresariales.

La Biblioteca ocupa 1.305 m<sup>2</sup>, cuenta con 365 puestos de lectura y 1.977 m de estanterías, de los cuales 1.952 m son de libre acceso y 25 m de depósito. Además, ofrece: (i) 9 salas de trabajo, (ii) espacios destinados al trabajo individual y en grupo, (iii) un aula de formación con capacidad para 30 personas con equipamiento audiovisual y de ofimática que puede ser utilizada por el PDI y PAS para actividades académicas o de formación; (iv) un Espacio de Aprendizaje o sala multifuncional con capacidad máxima de 40 personas destinada a la docencia con equipamiento audiovisual y de ofimática utilizada para la realización de actividades académicas, cursos, seminarios o sesiones de formación. Todos estos espacios pueden ser reservados de forma rápida y ágil a través de la dirección web <https://bit.ly/2PwtUux>

Dispone también de 15 ordenadores a disposición de los usuarios, 111 ordenadores portátiles de préstamo, 3 impresoras, 8 lectores o reproductores diversos (microforma, videos, audio, etc.) y un banco de autopréstamo.

Cabe resaltar que el Servicio de Biblioteca y Archivo de la UCA cuenta con un Sello de Excelencia EFQM 500+, siendo un referente a nivel nacional, lo que representa una gran ventaja para los alumnos, reforzando su confianza en la gestión excelente de su biblioteca. Adicionalmente, el área de biblioteca y archivo de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz cuenta con la distinción de la Bandera de Andalucía en la modalidad de Innovación e Investigación Científica. Este galardón institucional fue reconocido por la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Cádiz en 2014, cuya candidatura fue avalada y presentada por el Consejo Social de la Universidad de Cádiz.

##### **Universidad de Huelva**

La Biblioteca de la Universidad de Huelva (BUH) se constituye como un servicio esencial de apoyo y fomento al estudio, la docencia y la investigación de toda la comunidad universitaria de Huelva, aportando, conservando y difundiendo todos aquellos recursos bibliográficos, documentales e informativos de cualquier índole, necesarios para favorecer un entorno y unos instrumentos académicos adecuados. Asimismo, se constituye como punto de enlace con aquellos otros recursos informativos ajenos a la propia Universidad. Es competencia de la Biblioteca gestionar

eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o contraten y de su soporte material.

### **Universidad de Jaén**

La Biblioteca universitaria es un servicio de apoyo a la docencia, el estudio y la investigación que garantiza la gestión y difusión de documentación e información. Constituye un espacio moderno y accesible con una superficie de 1044 m<sup>2</sup> y 2262 puestos de lectura, lo que la convierte en un referente informativo clave para la gestión y transmisión del conocimiento. Vinculada con el exterior e integrada en las metas de calidad y objetivos de la Universidad, está adaptada al nuevo modelo educativo surgido del Espacio Europeo de Enseñanza Superior, y realiza regularmente cursos de formación de usuarios a distintos niveles, desde la introducción al uso de la biblioteca, hasta cursos de formación especializada sobre servicios y recursos específicos tipo bases de datos, revistas electrónicas, etc., o cursos de formación a la carta establecidos a petición del profesorado en función de sus necesidades docentes específicas. La Biblioteca tiene dos sedes: la Escuela Politécnica Superior de Linares y la Biblioteca del Campus de "Las Lagunillas", abiertas al uso de todos los miembros de la comunidad universitaria.

#### ***b) Campus virtual.***

Para el desarrollo del Máster también se utilizará el campus virtual –CV- (plataforma Moodle) y los medios de los que dispone cada una de las Universidades para el desarrollo de la teledocencia. En el CV, los estudiantes dispondrán de diferentes herramientas TICs que facilitarán el proceso de aprendizaje individual y colectivo durante todo el desarrollo del máster. Dentro del campus virtual los estudiantes tendrán acceso a todos los materiales del programa (guías docentes, recursos audiovisuales, materiales básicos, complementarios, programas de simulación...) disponibles en formato digital. También dispondrán de recursos de aprendizaje y comunicación, como son el sistema de mensajería instantánea, foros, chats, actividades de grupo, tareas, objetos de aprendizaje (formato SCORM), cuestionarios digitales, autoevaluaciones, etc.

La url del campus virtual de la UCA es <https://campusvirtual.uca.es/>; de la UHU es <http://www.uhu.es/sevirtual/>; de la UJAEN es <https://dv.ujaen.es/>

#### ***c) Acceso a internet.***

### **Universidad de Cádiz**

Existen en la Universidad de Cádiz tres sub-redes wifi diferenciadas que dan servicio a todos los grupos de interés. Primero, la red ucAir, disponible para todos los miembros –PDI, PAS y alumnos. Segundo, la red Eduroam, que, a través del proyecto de movilidad europeo, ofrece servicio para el uso de Internet a profesores visitantes. Por último, la red ucAirPublica, que ofrece la misma cobertura que la red ucAir, pero permitiendo un acceso más sencillo en caso de que sólo se necesite para uso ocasional. La cobertura de la red permite cubrir todas las zonas comunes (pasillos, cafetería, principales áreas comunes, Departamentos, Decanato), así como los espacios docentes tales como aulas, laboratorios, salas de estudio y de trabajo. La Facultad cuenta con una serie de ordenadores portátiles que se utilizan por el profesorado con el fin de cubrir aquellos problemas que puedan presentarse en el aula a la hora de acceder a distintos recursos de información y documentación.

### **Universidad de Huelva**

El Centro donde se desarrolla el máster, dispone de tres sub-redes wifi diferenciadas que dan servicio a todos los grupos de interés. La red guest UHU da servicio a los visitantes de la universidad, mientras que la Wifi UHU da servicio general a todos los estudiantes, PAS y PDI y la red Eduroam ofrece servicio para el uso de profesores visitantes.

## **Universidad de Jaén**

Red inalámbrica. Este servicio ofrece la conexión RIMUJA (Red Inalámbrica Mallada de la Universidad de Jaén), desde las dependencias exteriores e interiores del Campus de las Lagunillas y de la Escuela Politécnica Superior de Linares. Permite a los usuarios el acceso a los recursos y servicios disponibles en nuestra red, además del acceso a Internet.  
<https://bit.ly/2yhnpoB>

### **d) Atención al usuario**

#### **Universidad de Cádiz**

##### Buzón de Atención al Usuario (BAU).

Las consultas, quejas y reclamaciones, comunicaciones de incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones de los usuarios se canalizan a través del Buzón de atención al usuario BAU (<http://bau.uca.es>) quien las dirige, según su naturaleza, a los responsables que correspondan (centros y departamentos). Esta herramienta, en diciembre de 2009, fue galardonada con el Premio a las Mejores Prácticas del Banco de Experiencia de Telescopi Cátedra UNESCO de Dirección Universitaria.

El funcionamiento del BAU se encuentra regulado por la normativa aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2016 (<https://bit.ly/2L12cYu>).

##### Centro de Atención al Usuario (CAU).

Para garantizar la totalidad de servicios y recursos materiales necesarios para el normal funcionamiento de los títulos, la Universidad de Cádiz dispone del Centro de Atención al Usuario (CAU), disponible en <https://bit.ly/2dTx9tu>. El CAU es el instrumento electrónico disponible para realizar las solicitudes de servicios y recursos de manera estructurada y sistemática y dispone de una relación detallada de los servicios ofertados organizados en función de las áreas responsables.

#### **Universidad de Jaén**

Tramitación electrónica: la e-administración. Desde el Servicio de Información y Asuntos Generales es posible acceder al procedimiento de quejas y sugerencias <https://bit.ly/2QwE7qy>

#### **Universidad de Huelva**

Las consultas, quejas y reclamaciones, comunicaciones de incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones de los usuarios se canalizan a través de la atención al usuario quien las dirige, según su naturaleza, a los responsables que correspondan (centros y departamentos).

### **e) Sistema Informático de Reserva de Recursos**

#### **Universidad de Cádiz**

La reserva de recursos docentes se gestiona a través de la plataforma informática SIRE (<https://sire.uca.es>). En ella constan todos los espacios disponibles, con indicación de su ocupación y con la posibilidad de solicitar la reserva de espacios que luego, es confirmada por el responsable de la plataforma SIRE en el Centro. Igualmente, la reserva de espacios de trabajo puede realizarse a través de la web de Biblioteca, en la dirección anteriormente mencionada.

#### **Universidad de Huelva**

El servicio SIRIUS es el instrumento electrónico disponible para realizar las solicitudes de servicios y recursos de manera estructurada y sistemática y dispone de una relación detallada de los servicios ofertados organizados en función de las áreas responsables.

El Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Huelva (SIC) tiene como misión la innovación y organización eficiente del soporte informático y de comunicaciones de toda la comunidad universitaria

#### **Universidad de Jaén**

La reserva de espacios se realiza de manera centralizada por la unidad de conserjerías en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2AoEpup>

#### **f) Otros.**

##### **Universidad de Cádiz**

Finalmente, la Facultad cuenta además con otros recursos y servicios como son: Delegación de alumnos, Copistería, Servicio de copistería y Servicio de cafetería/comedor, área de informática, Centro Integrado de Tecnologías de la Información (CITI), área de deportes, salas de lectura, Oficina de Relaciones Internacionales, Servicio de Actividades Culturales, Oficina de Acción Solidaria, Orientación para la Creación de Empresas a través de la Cátedra de Emprendedores, Oficina Verde, Oficina del Defensor Universitario, Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI).

##### **Universidad de Huelva**

La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo cuenta además con otros recursos y servicios como son: Delegación de alumnos, Servicio de copistería y Servicio de cafetería/comedor.

##### **Universidad de Jaén**

La Universidad de Jaén además cuenta con servicios para alumnos y profesores como: préstamo de ordenadores portátiles/iPad, Grabación de Actos, Videoconferencia, Access Grid. Traducción Simultánea, Seminarios Web, Digitalización de Imagen, Generación de Contenidos Docentes y Contenidos Digitales, Publicación de Contenidos Audiovisuales Institucionales, Tramitación electrónica: la e-administración, Software disponible para alumnos, Correo electrónico / listas de correo-e para profesorado y PAS, Google Apps para la Universidad de Jaén, Servicio Fatfile, Universidad virtual y Avisos a móviles.

### **3.- Orientación universitaria/académica.**

En las tres Universidades se da orientación universitaria e información académica inicial y durante todo el Máster a los alumnos tanto a nivel individual como colectivo.

#### **Universidad de Cádiz**

Desde el Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación, el Vicerrectorado de alumnos y el Vicerrectorado de Planificación se han organizado unas Jornadas de Orientación de Másteres (16-19 mayo de 2016 y 7 de mayo de 2018) en los cuatro campus de la Universidad de Cádiz, al objeto de orientar a los alumnos de último curso de grado sobre la oferta de másteres disponibles en nuestra universidad.

También existe una Oficina de Atención al Alumno y programas de apoyo, como el “Compañero”

Junto a esta iniciativa, una vez los estudiantes se encuentran matriculados en el título, desde la coordinación se despliegan otro conjunto de actividades de orientación universitaria, cuyo objetivo es dar orientación y apoyo al alumno de nuevo ingreso.

- Las Jornadas de Bienvenida/Acogida que se desarrollan, anualmente, para los alumnos de nuevo ingreso y que tienen por objetivo: (i) presentar el máster, sus contenidos, objetivos,

calendario, horario y aula; (ii) presentar al coordinador del máster y a los coordinadores de cursos; Aunque la Universidad dispone de una Programa de Orientación y Apoyo al Estudiante (PROA) para los alumnos, el coordinador mantiene numerosas reuniones tanto personales como colectivas durante el curso con el alumnado para la tutorización y resolución de posibles eventualidades.

- Cursos y jornadas organizados por el Centro y la Universidad que pretenden difundir las salidas profesionales del título y ofrecer una toma de contacto con el tejido empresarial. En este sentido, al impartirse el máster en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se pueden aprovechar todas las posibilidades que brinda tal centro, además de las establecidas por el propio Máster.
- Información actualizada a todos los alumnos presencialmente o mediante otros recursos.

**Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica (SAP):** Éste tiene como objetivo atender las necesidades personales y académicas del ALUMNADO asesorándoles en cuestiones que puedan mejorar la calidad de su estancia y el aprendizaje.

**Servicio de atención a la Discapacidad.** Su finalidad es garantizar un tratamiento equitativo y una efectiva igualdad de oportunidades para cualquier miembro de la comunidad universitaria que presente algún tipo de discapacidad, tratando de que estos principios también se hagan realidad en la sociedad en general.

**Unidad de Igualdad,** cuya finalidad de la Unidad es tratar de eliminar las dificultades y barreras que impiden una participación igualitaria y el desarrollo personal, académico y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria y de que los principios de inclusión, pluralidad, diversidad, igualdad de oportunidades y equidad se hagan realidad tanto dentro como fuera de ella

**Oficina de Relaciones Internacionales (ORI).** Su finalidad es informar y gestionar todos los procedimientos y programas de movilidad para la comunidad universitaria.

#### **Universidad de Huelva**

El **Servicio de Empleo y Atención a la Comunidad** tiene por objetivo acompañar al alumnado desde antes de acceder a la universidad hasta su incorporación al mundo laboral, prestando servicios complementarios a su formación académica.

La Universidad cuenta, con una **Oficina de Relaciones Internacionales**, integrada en el Área de gestión de alumnado y relaciones internacionales, configurada como una herramienta básica en el objetivo estratégico de la Universidad. Desde este servicio se gestionan los distintos programas de movilidad con universidades y empresas extranjeras destinadas tanto a alumnado como a personal docente e investigador y de administración y servicios, así como los proyectos de cooperación internacional, se organizan actividades de difusión e información y se apoyan las diversas iniciativas de internacionalización en las que participa el conjunto de la Universidad.

#### **Universidad de Jaén**

La Universidad de Jaén, dando cumplimiento a todo este Ordenamiento Jurídico que hemos ido relacionando con respecto a los derechos de igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad, y de los principios de vida independiente, accesibilidad universal y diseño para todos, ha dispuesto en su II Plan Estratégico 2014-2020, el objetivo RS7. Además de esto, el Consejo de Dirección de la UJA, en sesión de 16 de junio de 2006, adoptó el acuerdo de iniciar el Proyecto de Accesibilidad Global en la UJA .<https://bit.ly/2PqIL9x>

Por acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de junio de 2016, se aprobó la Normativa que regula la atención a los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo en la Universidad de Jaén <https://bit.ly/2yx3UbN>

#### **4.- Orientación profesional.**

##### **Universidad de Cádiz**

Se realizan numerosas actividades que tienen como objetivo no sólo orientar profesionalmente al alumnado, sino también ponerlos en contacto con empresarios de la zona, entre las que pueden destacarse las siguientes:

- Visitas al Centro de Atención al Desarrollo Emprendedor (CADE)
- Visitas a los Grupos de Desarrollo Rural (GDR)
- Visitas a empresas y entidades de Economía Social
- Mesas redondas con representantes de empresas y entidades de Economía Social.
- Seminarios con participación de distintas empresas y organismos
- Información de las actividades dentro del Plan Integral de Formación para el Empleo (PIFE) y de otros organismos.
- Asistencia a actividades y programas en el ámbito del Centro- Universidad, como las de la Cátedra de Empresa Familiar, EXTENDA, Emprendedores, etc.
- Encuentros con emprendedores.
- Workshop con empresas.
- Encuentros empresariales.
- Cualquier actividad, jornada, conferencia o seminario cuyo objetivo sea orientar profesionalmente al alumnado.

Desde la Universidad también se desarrollan jornadas y actividades formativas hacia la orientación laboral y profesional, como el caso de la Edición del Plan Integral de Formación para el Empleo (PIFE).

##### **Universidad de Huelva**

Los alumnos de la Universidad de Huelva también asisten a actividades de visitas, seminarios, conferencias, que contribuyen a mejorar la orientación profesional de los mismos, como las especificadas anteriormente.

Cuenta con una **Agencia de Colocación** de la Universidad de Huelva autorizada con n° 0100000014, por el Servicio Andaluz de Empleo de la Junta de Andalucía para ejercer y desarrollar labores de Intermediación Laboral. Está fundamentalmente dirigida a estudiantes y titulados/as universitarios, aunque nuestros servicios pueden ser solicitados por cualquier usuario/a, siendo totalmente gratuitos tanto para empresas como para demandantes de empleo. Para la gestión de la Agencia se utiliza el Portal de Gestión de Empleo ÍCARO.

Además, se desarrollan eventos como el Mes del Empleo y el Autoempleo y el Foro Universitario de Empleo, que fomentan la incorporación de los alumnos al mundo laboral. (<https://bit.ly/2ygqTrk>)

##### **Universidad de Jaén**

Los alumnos de la Universidad de Jaén también asisten a actividades de visitas, seminarios, conferencias, que contribuyen a mejorar la orientación profesional de los mismos, como las especificadas anteriormente.

#### **5.- Adecuación del Personal de Administración y Servicio y del personal de apoyo, en su caso.**

Además de los docentes, tanto doctores como otros profesionales de acreditado prestigio, para el buen desarrollo del Máster, se cuenta con personal de Administración y Servicios de las

Universidades para todo lo relativo a procesos de información, preinscripción, matriculación y todos aquellos aspectos que requieran atención para el alumnado (conserjería, biblioteca, informática, atención psicopedagógica, etc...).

Para el desarrollo de la teledocencia – son tres las asignaturas conjuntas que se imparten por este procedimiento entre las tres universidades- , la Universidad de Cádiz cuenta, por un lado, con los servicios aportados por el Centro de Recursos Digitales (CRD) y el personal del Área de Informática, encargado de dar cobertura y apoyo técnico a los docentes para el uso de las tecnologías digitales, concretamente en la formación de actividades de teledocencia utilizando para ello la herramienta Adobe Connect, donde personal altamente cualificado, apoya en el desarrollo de estas actividades docentes

La Universidad de Huelva, cuenta con tres personas: el director, un administrativo y un becario. Y la Universidad de Jaén, además de contar con el personal de atención de cada edificio donde se desarrolle la actividad, cuenta con un técnico del servicio de informática, un conserje y un responsable del equipo de comunicación de la Universidad de Jaén junto con un becario especialista en la prestación de servicios de teledocencia.

El servicio de videoconferencias que presta incluye la gestión de dotación de recursos audiovisuales para salas nuevas o aquéllas que requieran la aplicación de mejoras o renovación de sistemas obsoletos, el mantenimiento de la operatividad de las aulas, mediante la resolución de incidencias y la actuación de revisiones periódicas preventivas, la elaboración de instrucciones de utilización de los recursos dispuestos en cada modelo de sala, la asesoría y formación inicial al usuario en la utilización de las salas con objeto de permitir la explotación de las mismas sin intervención de personal técnico de apoyo así como la asistencia técnica al usuario en cuanto a formulación de consultas que puedan realizar y resolución de incidencias que puedan acaecer durante el funcionamiento normal del servicio.

Igualmente el máster cuenta con personal técnico para la idónea adjudicación de las prácticas entre el alumnado, realizándose la misma mediante una plataforma virtual para la adjudicación, gestión, seguimiento y evaluación de las prácticas curriculares, que pone en relación perfiles de alumnos y demandas y requisitos empresariales (<https://bit.ly/1W1N6ji>)

Es importante señalar la contribución de algunos alumnos colaboradores y becarios en la gestión y logística del desarrollo del Máster.

En conclusión, los medios materiales y servicios disponibles permiten garantizar exitosamente el desarrollo de las actividades formativas.

## **6.- Seguimiento y valoración de los recursos y servicios.**

Anualmente, tras la definición de las actividades y grupos de actividad a impartir en los títulos, el centro valora las necesidades adicionales de aulas, talleres o laboratorios para desarrollar la actividad programada. En caso de necesidad, el centro lo comunica a la dirección general o vicerrectorado competente en materia de recursos al objeto de gestionar la cesión de espacios alternativos dentro del mismo campus.

Antes del inicio del curso académico, el centro realiza la asignación y reserva de aulas para el desarrollo de la docencia o cualquier otra actividad académica del título, a través de cada sistema de información. Si durante el curso es necesaria la disponibilidad de aulas y medios audiovisuales para el desarrollo de la actividad docente, el profesorado puede solicitar también la reserva de recursos a través de la misma plataforma, de acuerdo con la normativa aplicable sobre usos de recursos en cada Universidad y con las correspondientes normativas de los centros.

Por su parte, el profesorado puede solicitar software docente para las aulas de informáticas, peticiones que serán atendidas según las disponibilidades de licencia y características de los equipos de las aulas. Las solicitudes se gestionan inicialmente antes del comienzo de curso y, en el caso de necesidades sobrevenidas a lo largo del curso se tramitan, según los procedimientos establecidos en cada Universidad (por ejemplo, en la UCA se realiza mediante el CAU del Área de Informática (<https://bit.ly/2yCUzPU>)).

Con objeto de contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, anualmente, se realiza una revisión y mejora de los servicios y recursos, articulada a través de los siguientes procedimientos:

- P10 Procedimiento para la Gestión de los Recursos y Servicios.
- P11 Procedimiento para la gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- P14 Procedimiento para el Seguimiento, Evaluación y Mejora del Título.
- Informes de seguimiento de la DEVA.
- En cuanto a la sostenibilidad ambiental y normas de seguridad, hay que señalar que la Universidad de Cádiz mantiene la trayectoria de sostenibilidad ambiental de sus actividades y centros con la Certificación en la UNE EN-ISO 14001:2004 de su Sistema de Gestión Ambiental con alcance a todas sus actividades de docencia, investigación y actividades administrativas en sus cuatro campus, obtenida en el año 2011. Ello implica la ejecución de protocolos para la gestión de residuos y reducción del impacto medioambiental en actividades de docencia y prácticas en laboratorio.

Como fruto de estos esfuerzos en cuanto a la aplicación de los procesos de seguimiento de recursos y servicio en el Máster, se desprenden los resultados que figuran en la tabla siguiente, donde se pone de manifiesto la satisfacción de los alumnos y profesores con los recursos de los que puede disponerse para el desarrollo del Máster. La evolución de los indicadores ha llevado a cubrir el Objetivo Indicador, siendo superior a los valores de estos indicadores en el Centro y la Universidad (UCA).

Destaca, entre otros aspectos, que el total de asignaturas tienen actividad en el campus virtual lo que facilita la docencia y el aprendizaje, sobre todo teniendo en cuenta que tres asignaturas se imparten por teledocencia; también es de resaltar la intensa relación entre la coordinación del máster y los alumnos y profesores del mismo en cuanto a la organización y seguimiento de las actividades y a la rápida subsanación de deficiencias o imprevistos (no hay quejas y reclamaciones recibidas mediante BAU).