

Anexo II:
Autoinforme de Titulación

Titulación:	Grado en Turismo	<input checked="" type="checkbox"/> Grado	<input type="checkbox"/> Máster
Centro:	Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife.		
Sede:	Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife.		
Responsable del Centro	Natalia Rodríguez de Armas (Directora)		
Curso de implantación:	2010		
Fecha:	25 de febrero de 2013.		
Modalidad:	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial	<input type="checkbox"/> Semipresencial	<input type="checkbox"/> No presencial

Análisis Indicadores

Los indicadores marcados con (*) son obligatorios –vienen establecidos por la CURSA-, el resto se proponen como indicadores que pueden facilitar el análisis.

I. OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Cursos Académicos		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
(*) Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas		50	50
(*) Ratio de plazas demandadas/ofertadas		11	24
(*) Vía de acceso a los estudios			
Prueba de acceso a la Universidad		10	17
Formación profesional o similar			
Mayores de 25 años			
Mayores de 40 años con acreditación de experiencia laboral o profesional			
Titulados		1	4
Bachillerato extranjero			1
Convalidación de estudios extranjeros			
(*) Nota media de acceso		6,087	6.119
(*) Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior.			118.2%
Número de alumnos matriculados de nuevo ingreso en primer curso		11	24
Tasa de matriculación			

Nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso			
Número total de alumnos matriculados		40	64
Nº de alumnos equivalentes a tiempo completo		20	42
% de alumnos a tiempo parcial		0.0%	0.0%
II. RESULTADOS	2009-2010	2010-2011	2011-2012
(*) Tasa de rendimiento del título		66.8%	56.4%
(*) Tasa de abandono del título		36.4%	
(*) Tasa de graduación del título			
(*) Tasa de eficiencia de los graduados			
Duración media en los estudios			
Alumnos egresados			
Créditos matriculados en la titulación		1194	2532
Créditos presentados		900	1626
Créditos superados		798	1428
Alumnos de movilidad enviados			
Alumnos de movilidad recibidos			
	Años naturales		
III. INSERCIÓN LABORAL	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nº de contratos laborales y % respecto a egresados			
% de contratos indefinidos			
% de adecuación en los contratos			
Tasa de paro estimada (paro registrado/egresados últimos cinco años)			
Acceso a la función pública			

Análisis Indicadores

Indicar las principales decisiones/conclusiones tomadas por la Junta de Centro, la Comisión de Calidad de Centro u otros organismos previstos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad en base a los resultados obtenidos a partir de los indicadores anteriores.

Reunida la Comisión de Calidad de Centro (CCC), como órgano asesor del Equipo Directivo en la planificación y seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad (SGIC) del Título, para analizar los resultados obtenidos en los indicadores que se recogen en la tabla anterior y, entendiendo que la implantación y por tanto la recogida y análisis de la información correspondiente al Grado en Turismo se realizará de manera gradual, en el momento en el que se realiza este primer seguimiento se concluye que, en relación a:

I. OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS:

Si se compara las previsiones recogidas en la Memoria de Verificación del Título, tal y como se observa en la página Web del Centro ([http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Memoria%20final_modificaci%C3%B3n%20Grado%20Turismo\(1\).pdf](http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Memoria%20final_modificaci%C3%B3n%20Grado%20Turismo(1).pdf)), con los resultados obtenidos durante la implantación del grado podemos indicar que: en la Memoria se planteaba que la oferta de plazas para el alumnado de nuevo ingreso sería de 50 plazas. Lo cierto es que esta oferta de plazas no ha sido cubierta por la demanda. Así, en el curso 2010-2011, que fue el primer año de implantación, de las 50 plazas ofertadas se cubrieron 11 plazas, faltando 39 plazas para cubrir lo establecido en la Memoria de Verificación. No obstante, haciendo un análisis comparativo con el curso siguiente, 2011-2012, es de destacar que el número de alumnos que ha solicitado plaza y se ha matriculado en el Grado en Turismo en la Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz ha aumentado ligeramente, ascendiendo a 24 alumnos. Siguiendo esta línea ascendente se espera que el número de alumnos de nuevo ingreso siga aumentando en sucesivos años y en esto está trabajando el Centro. Este incremento progresivo podría deberse a que se han ido mejorando las acciones de difusión del título y captación y matriculación de estudiantes, enmarcándose dichas acciones en el Plan de Orientación y Acción Tutorial.

En relación a las vías de acceso es de destacar que sigue prevaleciendo el acceso de aquellos estudiantes que cuentan con Bachillerato - PAU, COU - Selectividad; un total de 27 alumnos entre los dos cursos académicos objeto de seguimiento. La llegada de alumnos de otras vías de acceso sigue siendo menor: 2 alumnos proceden de FP2 y Ciclos Formativos de Grado Superior (en el curso 2011-2012), 5 alumnos de otras titulaciones (1 en el primer curso de implantación y 4 en el 2011-2012) y 1 alumno de Bachillerato Extranjero en este último curso también. En cuanto a la nota media de acceso a la titulación, esta se ha incrementado ligeramente pasando de un 6.087 en el curso escolar 2010/11 a 6.119 en el curso 2011-2012.

Desde el Centro se seguirá trabajando por incrementar el número de estudiantes de nuevo ingreso que solicita y accede al grado. Entre las medidas a realizar se encuentra la revisión y mejora del plan de captación a estudiantes para hacerlo más eficiente. Entre las acciones: activar la presencia de la titulación en medios de difusión, trabajar con un mayor número de centros de enseñanza secundaria, hacer llegar la información a estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Superior, realizar actividades conjuntas con otras Facultades o Escuelas para la mayor y mejor difusión de información, proponer un mayor número de actividades a desarrollar con el Vicerrectorado de Alumnado, etc.

En los próximos cursos académicos se seguirá analizando la situación y se comprobará si las plazas ofertadas se cubren o mejoran respecto a cursos anteriores y si se alcanzan las previsiones establecidas en la Memoria

de Verificación. En caso contrario, se estudiará la posibilidad de incorporar modificaciones en la planificación docente y/o incorporar cambios en el título que lo hagan más atractivo, etc.

II. RESULTADOS:

En la Memoria de solicitud de Verificación del Grado se indicaron los estándares de calidad de los resultados de aprendizaje, en tanto referentes clave del título (<http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Resultados%20previstos%281%29.pdf>). Dichos estándares se recogen a continuación: Tasa de Eficiencia, 96,4%, Tasa de Abandono, 6,5% y Tasa de Graduación, 84,96%. Aunque inclusión de la Tasa de Rendimiento no era un exigencia en la Memoria de Verificación, el Centro es consciente de su importancia, de ahí que sea un aspecto clave de seguimiento y revisión. Haciendo un análisis de los resultados obtenidos en los cursos académicos de implantación del título se desprende que, en el curso 2010-2011, la tasa de rendimiento fue de 66,8%, bajando a 56,4% en el curso 2011-2012. Este descenso de casi 10 puntos nos lleva a analizar sus causas y a centrarnos en la evolución de las mismas en el curso 2012-2013 a fin de tomar las medidas oportunas.

En lo que a la Tasa de Abandono se refiere, esta es de un 36,4%. Este dato está bastante por encima de lo establecido en la Memoria, motivo por el que será asimismo objeto de análisis y seguimiento por parte del Centro.

En cuanto a la Tasa de Graduación, ésta aún no puede hallarse, pues se refiere al porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más, en relación a su cohorte de entrada. Lo mismo ocurre con la Tasa de Eficiencia. Estos resultados se tendrán en cuenta cuando finalice la primera cohorte de entrada. Será a partir de su análisis cuando se tomarán las decisiones que se estimen oportunas.

Desde la EUTSC se seguirá trabajando para que las tasas mejoren, utilizando para ello los medios y herramientas que el Centro, la Titulación y el propio profesorado tienen a su disposición (coordinación horizontal y vertical, acción tutorial, guías docentes, etc.). Se estudiará si está funcionando la coordinación horizontal y vertical, si se está cumpliendo lo establecido en las guías docentes de las asignaturas, si la acción tutorial necesita ser revisada... Asimismo, se actuará sobre las desviaciones, proponiendo las mejoras oportunas, que podrán ser extrapoladas de las buenas prácticas realizadas en otros Centros/Titulaciones. Periódicamente, tal y como esté establecido, se volverán a examinar los resultados críticos detectados y se analizará su evolución para realizar una toma de decisiones adecuada. El objetivo último es aumentar las tasas de rendimiento de los estudiantes y obtener unos mejores resultados de aprendizaje en las asignaturas, analizándose aquellas materias en las que alumnos y docentes puedan tener mayores dificultades, bien sea por la complejidad de la asignatura, etc. Asimismo se hará hincapié en lograr la

disminución del número de aquellos alumnos que abandonan el Grado hasta lograr las tasas previstas en la memoria o bien tasas inferiores.

III. INSERCIÓN LABORAL:

El grado objeto de seguimiento está en su tercer año de implantación, por tanto, no procede la obtención y análisis de los indicadores relativos a la inserción laboral. Sin embargo, se estima que serán indicadores fundamentales y su análisis será determinante para el futuro de la titulación. Por ello, desde el Centro y la Titulación se está haciendo un esfuerzo considerable en trabajar diferentes aspectos relacionados con este tema: inclusión de agentes externos en la CCC –colegios profesionales, empresarios, etc.-, orientación laboral, prácticas externas en empresas, nombramiento de tutores de prácticas tanto en las empresas de realización de las prácticas como en el propio centro. Todo ello para facilitar la inserción de los graduados de Turismo en el mercado laboral. Lo cierto es que una vez finalice sus estudios la primera cohorte de entrada y se incorporen dichos estudiantes al mercado laboral, podrá hacerse el análisis oportuno, partiendo de las encuestas de satisfacción de egresados y empleadores, lo que permitirá incorporar las mejoras que se consideren al plan de estudios.

CONCLUSIONES A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Partiendo de la información anteriormente señalada para el conjunto de indicadores agrupados en las dimensiones I, II y III, la Comisión de Calidad de Centro concluye que el título se ha ido implantando progresivamente y se va incrementando el número de alumnos inscritos en el mismo. No obstante, desde el centro se harán los esfuerzos para seguir desarrollando diversas acciones de difusión y captación de estudiantes. Asimismo, se seguirá trabajando en proporcionar a los diferentes grupos de interés información relevante y actualizada del grado a través de la Web de Centro y de otros medios, tal y como se recoge en el primer apartado del Anexo I. Catálogo de Información Pública (trípticos informativos, cartelería...).

A pesar de los aspectos positivos y de los esfuerzos del Centro y de la Titulación de Grado en Turismo por contar con mecanismos de revisión y mejora del programa formativo, así como por tener estructuras que permitan una mayor coordinación entre las asignaturas, los cursos y la titulación, el centro es consciente de la necesidad de mejorar algunas de sus tasas, sea el caso de las ya comentadas tasas de rendimiento y tasas de abandono. Para ello, la EUTSC debe analizar las acciones que han venido desarrollándose, a fin de detectar los puntos débiles de la implantación del plan de estudios. A partir de ahí, se acometerán aquellas mejoras que aseguren la adecuada implantación del título y, en su caso, proceder incluso a la modificación

de lo previamente diseñado. Todo ello en aras a garantizar la calidad de la docencia, la investigación y la formación de los estudiantes.

1º Cambios introducidos en el plan de estudios

Descripción de los principales cambios introducidos en el plan de estudio, si los hubiera, respecto a lo previamente diseñado y presentado en la Memoria de Verificación del Título. Indicar los cambios presentados a través del Programa MODIFICA, si fuera el caso.

En el plan de estudios objeto de seguimiento se han incorporado cambios sustanciales a los presentados en la Memoria de Verificación del Título de Grado en Turismo, remitida a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) en 2010. Dichas modificaciones están relacionadas con información específica relativa a la Escuela de Turismo de Santa Cruz, La Escuela de Turismo Iriarte y la Unidad Docente de Adeje. Las modificaciones se remitieron al Consejo de Universidades para su nueva evaluación por la ANECA, obteniéndose finalmente el informe de valoración favorable en octubre de 2012.

Los cambios sustanciales realizados en atención a lo previamente diseñado son los siguientes:

Profesorado:

Total número de profesores: se ha incrementado el número total de profesores, siendo en la actualidad de 15 (11 mujeres y 4 hombres) en lugar de 13.

Número de doctores: en la actualidad seguimos contando con 2 doctores y 3 profesores en fase de elaboración de tesis doctoral. Además, se prevé incorporar en el cuarto año de Grado a 2 doctores más.

Profesores a tiempo completo y dedicación exclusiva: en la actualidad se cuenta con 1 profesor en estas circunstancias y se prevé contratar a 1 más.

Profesores a tiempo parcial y dedicación exclusiva: se ha incrementado el número de profesores que se encuentran en estas circunstancias, siendo en la actualidad de 15 en lugar de 12.

Infraestructura:

Según lo expuesto en la Memoria de Verificación, en el apartado 7.2, el Centro estudiaba el traslado a una nueva sede. En la actualidad, la Escuela se encuentra ubicada en la zona Residencial Anaga, plaza José de Zárate y Penichet, nº 5, primer piso. Contando con 4 aulas cuya capacidad es de 50 personas, una sala reservada para seminarios de investigación, charlas, eventos, jornadas, conferencias, etc. con capacidad para 70 personas, un aula de informática con 10 monitores, una fotocopidora, impresora y escáner y una sala de estudio. Además, el Centro tiene en marcha la incorporación de una Biblioteca. También, se encuentra a disposición del alumnado un servicio de reprografía (fotocopidora de autoservicio).

Gracias al cambio de sede todas las aulas cuentan con los medios audiovisuales necesarios para el uso de las TICs en la docencia: un vídeo-proyector con conexión a PC, con dos puntos de conexión a internet, una para el profesor y otra por si fuese necesaria para el alumnado, además de conexión a vídeo y audio para la reproducción DVD.

Los equipos informáticos cuentan con el sistema operativo Windows XP y con las suites ofimáticas Microsoft Office.

Contando con wifi en todo el recinto.

En referencia a los Convenios de Prácticas Externas, se siguen manteniendo los especificados en la Memoria de Verificación, en el apartado 7.2, además de contar con otras empresas nuevas colaboradoras (<http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Listado%20Convenios%20Colaboraci%C3%B3n%281%29.pdf>).

El Centro también está trabajando en la incorporación de las recomendaciones realizadas por ANECA en el informe final del Grado en Turismo y que tienen que ver con:

CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

. “Ampliar el número de Convenios de movilidad para garantizar una movilidad suficientemente diversificada al alumnado del centro”.

-En la actualidad la EUTSC se encuentra trabajando en la ampliación del número de convenios de movilidad

CRITERIO 6: PERSONAL ACADÉMICO.

“Incorporar el número de Doctores previsto en la normativa”.

-La EUTSC trabaja en la incorporación de nuevos doctores de cara al curso 2013-2014.

“Continuar con los planes previstos en relación a la remodelación de la Biblioteca”.

-El servicio de Biblioteca e Informática ya cuenta con un becario para la supervisión de este servicio, además, de la remodelación de la sala de biblioteca.

Plan de Promoción de la Actividad Investigadora”.

-Actualmente, el Centro está poniendo en marcha el Plan de Promoción de la Actividad Investigadora.

RECOMENDACIÓN.

Añadir la “Información correspondiente al número de convocatorias permitidas al alumnado”. Se ha incluido en la memoria y puesto a disposición de los estudiantes la información sobre el número de convocatorias permitidas a los mismos, número máximo de años para la finalización de la titulación, etc. Además de la “Información sobre el número máximo de años para finalizar la titulación”. El Centro seguirá lo establecido en la Normativa de Permanencia de la ULL.

2º Profesorado

Se incluirá una breve descripción de los cambios introducidos, si los hubiera, en las previsiones de profesorado realizadas en el apartado 6 de la Memoria de Verificación: Personal Académico (contrataciones previstas no realizadas, cambio de perfiles, etc.).

Durante la implantación de la Titulación de Grado en Turismo se ha ido incorporando lo previsto en el apartado 6 de la Memoria de Verificación, apartado 6.1. ([http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Memoria%20final_modificaci%C3%B3n%20Grado%20Turismo\(1\).pdf](http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Memoria%20final_modificaci%C3%B3n%20Grado%20Turismo(1).pdf)); <http://www.escuelaturismotenerife.com/la-escuela/profesorado/>).

En la Memoria se indicó el número de docentes con los que se contaba y que impartían docencia en títulos anteriores (Técnico en Empresas y Actividades Turísticas - TEAT - y Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas -DEAT -, los cuáles no contaban con el título de Doctor por no ser una exigencia. Al cambiar la situación al nuevo título de Grado en Turismo, se ha iniciado una etapa de transición en la que el Centro está trabajando en la contratación de doctores y en que el profesorado que ya imparte docencia en el centro adquiera la condición de Doctor. Lo cierto es que siguiendo lo establecido en la normativa los profesores que imparten docencia en el Grado en Turismo tienen concedida la Venia Docendi por parte de la Universidad de La Laguna: <http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/reglamento%20de%20venia%20docendi.pdf>

Las previsiones de personal académico se han cumplido, dándose respuesta a lo planificado para suplir las deficiencias detectadas en la fase de diseño. A la Titulación se han incorporado, de manera progresiva, tal y como estaba previsto en el calendario de incorporación de personal académico no disponible, los docentes necesarios para un desarrollo efectivo del plan de estudios. Así, durante el curso 2011/12 se incorporó un profesor Doctor y en el curso actual se ha contratado a otra profesora con Doctora, esperando cumplirse el 30% de doctores en el cuarto año del grado, en el curso académico 2013/14, según se establece en la cláusula séptima del Convenio de Adscripción, el cuál puede ser consultado en el siguiente enlace (<http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/Convenio.pdf>). En el 4º año de implantación del Título está prevista la incorporación de más profesorado que sustituya progresivamente a los docentes que no están en disposición de alcanzar los criterios exigidos, siempre priorizando la contratación de profesorado doctor. Actualmente la plantilla de la EUTSC cuenta con tres profesores contratados por el centro, en fase de redacción de Tesis.

Asimismo, se ha integrado el personal de apoyo indicado en el momento en el que se diseñó el programa formativo, y que no estaba disponible, recogiendo su necesidad y previsión en la Memoria. Dicha incorporación estaba prevista para el curso académico 2012/13 (<https://sede.educacion.gob.es/cid/85115051260651521465212.pdf>). El número de personal de apoyo por

categoría es el siguiente: Director Gerente, Jefa de Administración, Auxiliar Administrativo, persona de limpieza, además de un becario responsable de la Biblioteca e informática . Habiendo incrementado un puesto más de auxiliar administrativo tras lo reflejado en la Memoria del Verifica en el apartado 6.2.

3º Infraestructuras

Se incluirá una breve descripción de los cambios introducidos, si fuera el caso, sobre lo contemplado en el apartado 7 de la Memoria de Verificación, Recursos materiales y servicios, en relación con las infraestructuras destinadas inicialmente a la titulación. En el caso de titulaciones con actuaciones previstas en infraestructuras y recogidas así en la Memoria, se indicará el cumplimiento o no de los compromisos adquiridos. Si existen desviaciones respecto a lo planificado especificar los planes de contingencia adoptados.

A medida que se ha ido implantando progresivamente el plan de estudios se han desarrollado las actuaciones previstas en el apartado 7 de la Memoria de Verificación, Recursos Materiales y Servicios, a fin de dotar la Titulación de los equipamientos e infraestructuras necesarias para garantizar su adecuada implantación y el desarrollo efectivo de actividades formativas y prácticas, ajustándolas a las metodologías de enseñanza-aprendizaje previstas. Tal y como se había planificado, la Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife cuenta con una nueva sede en la Zona Residencial de Anaga en Santa Cruz de Tenerife. Las nuevas instalaciones cuentan con mayores y mejores infraestructuras y con la adquisición de nuevos equipamientos: 3 aulas para 50 alumnos, un aula para 75 personas , un aula de informática con 10 puestos, una sala para la realización de seminarios, sala de estudios y Biblioteca (en la que se está trabajando actualmente) , además de tres despachos, recepción, cuarto de material, de archivo y un gran patio interior.(poner enlace al apartado Web, infraestructuras del centro).Todas las aulas del centro están equipadas con los recursos materiales precisos: cañón, internet, etc. Además de contar con las infraestructuras propias, el alumnado de la EUTSC cuenta también con las infraestructuras de la ULL (Biblioteca, Sala de estudios, aulas de informática, etc.).
(<http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/Convenio.pdf>)

4º Sistema de Garantía Interna de Calidad

Describir brevemente el estado de implantación de los procedimientos que integran el SGIC del título así como los resultados y análisis que generan cada uno de ellos: Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado (apartado 9.2); procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad (apartado 9.3); Procedimientos de análisis de la inserción

laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida (apartado 9.4); 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 y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título (apartado 9.5). Indicar: grado de implantación, cambios si los hubiera respecto a los procedimientos presentados en las memorias, propuestas de mejora, puntos fuertes y débiles detectados, etc.

El Título de Grado en Turismo, contempla, en su apartado 9, el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Título, el cual está previsto que se extienda a nivel Centro, diseñándose para ello los procedimientos establecidos.

El SGIC del Título se encuentra en fase de implantación, paralelamente al desarrollo del plan de estudios. A través de este se asegura el control, la revisión y la mejora continua de la Titulación que se imparte en el Centro. Asimismo, garantiza contar con mecanismos para difundir y publicar, de manera periódica y actualizada, la información relevante referida al Centro y a la Titulación. A través del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Título se da respuesta a lo exigido en la legislación nacional, autonómica y propia de la ULL, cumpliéndose así con los principios de información, transparencia y rendición de cuentas a la sociedad.

El Sistema de Garantía de Calidad del Título cuenta con múltiples procedimientos, a continuación se recoge el grado de implantación y análisis de resultados de los procedimientos exigidos en el presente Protocolo de Seguimiento de las Titulaciones Oficiales, que a su vez son los establecidos en el R.D. 1393/2007, modificado por R.D. 861/2010, de 2 de julio, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y en el apartado 9 del Programa VERIFICA.

9.1. Responsables del SGIC:

La escuela Universitaria de Turismo cuenta con las estructuras necesarias para desarrollar el Sistema de Garantía Interna de Calidad: el Coordinador de Calidad nombrado en el propio centro y la Comisión de Calidad de Centro (CCC) (<http://www.escuelaturismotenerife.com/la-escuela/sistema-de-garantia-de-calidad/responsables/>)

La Comisión de Calidad de Centro, de la que forma parte el propio Coordinador de Calidad, como órgano asesor del Equipo Directivo, participa en las tareas de planificación y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad y actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades, etc. La CCC es quien, vela por la adecuada implantación del Título de Grado en Turismo y por el cumplimiento de lo recogido en la Memoria de Verificación, en general y, en el apartado del SGIC, en particular.

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

El Centro garantiza la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza de sus titulaciones a través de los procedimientos que la titulación tiene establecidos a tal fin:

9.2.1. Procedimiento para la garantía de calidad del programa formativo

A través de este procedimiento se revisa y mejora, de forma sistemática, la planificación y desarrollo del plan de estudios con el fin de cumplir los objetivos establecidos, analizando su coherencia y detectando aquellos aspectos susceptibles de mejora.

El Centro ha revisado su oferta formativa determinando que es adecuada, poniendo así de manifiesto su interés y pertinencia académica, investigadora y profesional, constatando respecto al Grado en Turismo que:

- El desarrollo del mismo es coherente con lo presentado en la Memoria de Verificación, si bien se han incorporado cuestiones que mejoran lo previamente diseñado, tal y como se recoge en el apartado 1º. Cambios introducidos en el plan de estudios, del presente Autoinforme de Seguimiento.
- La información relevante del Grado se encuentra disponible en la Web: perfiles de ingreso y egreso, acceso y admisión de estudiantes (vías de acceso, requisitos y criterios de admisión y orientación a los estudiantes al inicio de sus estudios, sistema de transferencia de créditos, etc.), estructura del plan de estudios, etc. Asimismo, que esta información es clara y está accesible con carácter previo a la matriculación de los estudiantes: poner enlace Web al Centro, tal y como se recoge en el Anexo I. **Catálogo de Información Pública**, del Protocolo de Seguimiento.
- La coordinación docente horizontal (en el curso) y vertical (a lo largo del título) se han convertido en un elemento clave para el buen desarrollo del plan de estudios, que está permitiendo unificar y coordinar el volumen total de trabajo exigido al estudiante y su adecuada distribución temporal. El Centro cuenta con la estructura precisa para llevar a cabo dicha coordinación a nivel titulación, módulo, curso y asignatura (poner enlace Web donde se presenta esta información). A través del trabajo coordinado se ha posibilitado: distribuir de manera efectiva los grupos de teoría y práctica; detectar posibles solapamientos entre asignaturas, evitando duplicidades; advertir la sobrecarga de trabajo autónomo del alumnado, etc.
- La Guía docente permite realizar al profesor una planificación detallada de la asignatura y a los estudiantes contar con la información necesaria sobre la misma. En el caso de las asignaturas del Grado en Turismo, estas responden al modelo marco de guías docentes de la ULL, lo que garantiza la homogeneidad del formato y la estructuración del contenido, respondiendo además a los nuevos requerimientos del sistema de créditos ECTS. Del análisis de las guías docentes de los cursos de 1º, 2º y 3º de la Titulación de Grado en Turismo, por parte de la Comisión de Calidad se desprende que estas: cuentan con el contenido establecido en el modelo; contienen información actualizada de la asignatura;

y se han hecho públicas en la Web del Centro antes de comenzar el período de matrícula, tal y como se recoge en el documento de Directrices para la elaboración, aprobación, seguimiento y difusión de guías docentes

(http://www.ull.es/Private/folder/institucional/ull/calidad/guias_docentes/Directrices%20Guias%20Docentes_f.pdf), aprobado en Consejo de Gobierno el 31 de enero de 2012. Seguir lo establecido ha permitido a los centros revisar todas y cada una de las guías y a los estudiantes contar con la información precisa de manera accesible con carácter previo a la matriculación y elección de asignaturas, tal y como se exige en el apartado 4 del Anexo I del R.D. 1393/2007, modificado por R.R. 861/2010, de 2 de julio, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Las acciones de orientación y tutoría desarrolladas en el Centro proporcionan a los estudiantes la información, formación y asesoramiento necesario para garantizar su desarrollo personal, académico y profesional. En este sentido, el Centro ha diseñado y puesto en marcha el Plan de Orientación y Acción Tutorial (POAT), aprobado en Junta de Facultad/Escuela en julio de 2012, incluyendo diferentes acciones. Las actividades están estructuradas atendiendo a diversas fases (captación y matriculación de estudiantes, acogida, seguimiento, culminación de estudios e inserción laboral) a través de las que se pretende cumplir con lo establecido en el apartado 4 del Anexo I del R.D. 1393/2007, modificado por R.R. 861/2010, de 2 de julio, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en el que se explicita la necesidad de contar con procedimientos accesibles de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso que garanticen su incorporación a la universidad y a la enseñanza. Asimismo, con sistemas accesibles de apoyo y orientación de los estudiantes una vez matriculados. (http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/POAT_ETSC_16Julio.pdf)

Los diferentes aspectos citados garantizan la calidad de los programas formativos. Su análisis y seguimiento ha sido y es fundamental para realizar una toma de decisiones adecuada, recogiendo a partir de los resultados las propuestas de mejora, que serán tenidas en cuenta en planificaciones posteriores (Indicar si se han tomado decisiones o si se han propuesto mejoras para el próximo curso).

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

La evaluación de la actividad docente del profesorado se integra dentro de la búsqueda de la mejora continua. En la Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz se desarrolla un Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado. El Sistema de Garantía Interna de Calidad del título recoge el procedimiento específico para valorar la calidad del profesorado. En este sentido, la evaluación docente del profesorado se apoya en estructuras ya establecidas, constituyéndose el SGIC en un mecanismo que asegura su control, revisión y mejora continua. Los resultados de la evaluación docente son asimismo

tenidos en cuenta en otros procedimientos que conforman el SGIC, garantizando una toma de decisiones adecuada.

La evaluación docente del profesorado de la EUTSC se ha puesto en marcha a partir del curso escolar 2011/12 y se estima que el indicador vaya tomando relevancia y se sistematice. La herramienta utilizada para la recogida de información es principalmente: *Encuestas de satisfacción del alumnado*. Se prevé incorporar a la evaluación el Autoinforme del profesor y el Informe del responsable académico, siguiendo lo que se hace en la ULL a través del programa DOCENTIA, en el cual no puede participar el profesorado de la EUTSC, al no ser profesorado ULL. Cuando se disponga de ellos, los datos recopilados a través de cada herramienta serán triangulados para obtener los resultados finales.

En el curso 2011-2012 el número de estudiantes matriculados de nuevo ingreso fue de 24. Se encuestó al alumnado de todo el profesorado de la EUTSC, obteniendo unos resultados positivos:

Primer Cuatrimestre: se han evaluado a 9 profesores realizando un total de 125 encuestas. Los resultados referentes al promedio de profesorado muestran puntuaciones por encima de 3,5, salvo en los ítems V3, V4, V8, V12 y V13 (http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Resultados%20encuestas_2011-2012.pdf).

Segundo Cuatrimestre: se han evaluado a 8 profesores realizando un total de 102 encuestas. Los resultados referentes al promedio de profesorado muestran puntuaciones por encima de 3,5, salvo en los ítems V15 (<http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Informe%20Profesores%202%C2%BA%20cuatrimestre%202011-2012.pdf>)

El objetivo del centro es ir sistematizando la evaluación de profesorado y proceder a dicha evaluación de manera anual.

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

En el Espacio Europeo de Educación Superior cobran especial relevancia las prácticas externas y su generalización a los correspondientes planes de estudio de grado. Asimismo, los programas de movilidad. Por ello, dentro de los SGIC se han establecido los procedimientos correspondientes:

9.3.1. Procedimiento para garantía de calidad de las prácticas externas

Las prácticas externas son una parte importante del programa formativo. A través de ellas se pretende dotar de un mayor componente práctico la formación académica, convirtiéndose en un excelente mecanismo de

conexión permanente del centro y su titulación con el tejido productivo y el mundo empresarial, así como con el entramado institucional y organización de Canarias. Para el diseño de las prácticas externas se ha seguido la normativa establecida a nivel nacional (RD 1393/2007, modificado por RD 869/2010, de 2 de julio, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales), autonómica (Decreto 168/2008 de 22 de julio del Gobierno de Canarias que establece la obligatoriedad de las prácticas externas de los títulos oficiales impartidos por las universidades canarias) y propia de la ULL (Normativa de gestión de prácticas externas del estudiantado de la ULL, aprobado en Consejo de Gobierno, febrero 2011, y modificada en Consejo de Gobierno el 27 de julio de 2011), asignándose un número máximo de 60 créditos a las prácticas externas del grado y desarrollándose en los últimos cursos académicos. Asimismo, lo indicado en el procedimiento para la gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.

Para su gestión, el Centro cuenta con las estructuras precisas: Coordinador de Prácticas Externas y Comisión de Calidad, quienes desarrollan las funciones que le están encomendadas. Lo cierto es que, aunque aún no se han implementado las prácticas en el grado objeto de seguimiento, pues tal y como se recoge en la Memoria éstas serán desarrolladas en el 4º curso, el Centro se encuentra trabajando bajo la supervisión del Coordinador de Prácticas Externas en la planificación de las prácticas. Asimismo, el Centro está estableciendo los convenios oportunos con las siguientes empresas/instituciones/organismos, en el siguiente enlace:

<http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Listado%20Convenios%20Colaboraci%C3%B3n.pdf>

Asimismo, está trabajado en la propuesta de tutores académicos, que aparecerán relacionados en la guía docente de la asignatura, solicitando a las empresas además la designación de tutores de empresa. El Centro está trabajado también en los mecanismos de asignación del alumnado a las prácticas, siguiendo lo establecido en la Normativa de gestión de las prácticas externas ULL, velando además para que la información esté disponible antes de que el alumnado proceda a matricularse en dicha asignatura (la información relativa a las prácticas externas se encuentra en el siguiente <http://www.escuelaturismotenerife.com/upload/files/Pr%C3%A1cticas%20Externas.pdf>). En la actualidad la EUTSC se encuentra trabajando en la organización y planificación de esta asignatura de cara a su implantación el comienzo del próximo curso 2013-2014.

Para la gestión de las prácticas externas, está previsto que el centro cuente con una aplicación informática, que será el lugar en el que convivirán estudiantes, tutores académicos y tutores externos. Desarrolladas las prácticas externas del grado, éstas serán revisadas. Se estudiará si se han llevado a la práctica conforme a lo indicado en la Memoria de Verificación y según lo establecido en la correspondiente guía docente de la asignatura. Asimismo se analizarán los resultados obtenidos y se hará hincapié en el porcentaje de estudiantes que las han completado satisfactoriamente sobre el total de los que solicitaron cursarlas. Tal y como se recoge en el procedimiento, la CCC revisará todas aquellas cuestiones relacionadas con la gestión

de las prácticas externas y propondrá las mejoras que se consideren; mejoras que serán tenidas en cuenta en la planificación anual del curso siguiente.

9.3.2. Procedimiento para la garantía de calidad de los programas de movilidad

La movilidad de los estudiantes del Título se acoge a lo establecido en la ULL, la cual tiene centralizados los programas de movilidad de los estudiantes a través de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) y el Negociado de Becas (Programa de movilidad nacional SICUE/Becas SENECA). Esto se pondrá en práctica con la incorporación del cuarto año de la titulación de Grado que se corresponde con el curso 2013-2014. Si bien a nivel Centro se ha definido la figura del coordinador encargado de los programas de movilidad. Entre sus funciones destaca analizar la información necesaria para gestionar los procesos de movilidad y promover actividades que fomenten la participación en los mismos de los estudiantes del Centro y sus titulaciones. En la EUTSC no se cuenta con alumnado participando en programas de movilidad si bien se está trabajando para impulsar la firma de convenios y fomentar la movilidad y el intercambio de estudiantes.

Con el fin de evaluar la calidad del programa de movilidad se recogerá información sobre la planificación y desarrollo de la estancia, así como de sus resultados, a fin de proceder a la mejora continua de los programas de movilidad y las titulaciones del Centro. Para ello se utilizarán herramientas tales como encuestas, presentación de quejas y sugerencias, información proporcionada a través de las delegaciones de alumnos, etc.

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

En el SGIC del Título se ha establecido el procedimiento para recopilar y analizar información sobre la inserción laboral y satisfacción de los egresados con la formación recibida, definiéndose el órgano, unidades y/o grupos de interés encargados de su recopilación, las herramientas utilizadas, así como la indicación de a quién corresponde realizar el proceso de análisis y propuestas de mejora (<http://www.escuelaturismotenerife.com/la-escuela/sistema-de-garantia-de-calidad/procedimientos/>). La Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife se encuentra trabajando en dicho aspecto con el objetivo de implantar el Sistema de Garantía Interna de Calidad a nivel de Centro.

La inserción laboral de los titulados del grado objeto de seguimiento y la satisfacción de estos con la formación recibida no puede ser valorada en el momento de cumplimentar el presente autoinforme, al no haberse producido todavía su implantación completa y no haber, por tanto, egresados actualmente. No obstante, desde el Centro, en general, y desde la titulación, en particular, se es consciente de la importancia de recoger y analizar la información relativa a la inserción laboral de los graduados así como su satisfacción con el plan de estudios cursado, ya que a partir de los resultados obtenidos se podrán establecer propuestas

de mejora y realizar una toma de decisiones adecuada. En este sentido, el SGIC del Título incluye el procedimiento a seguir para recopilar, analizar y tomar las decisiones oportunas sobre inserción laboral.

9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones.

Crterios específicos en el caso de extinción del título

9.5.1. Procedimiento para el análisis de satisfacción de los diferentes colectivos implicados.

Los indicadores de satisfacción de los diferentes colectivos implicados se irán incorporando de manera gradual en el desarrollo y seguimiento de las titulaciones. En este momento, tal y como se recoge en el plan de gobierno 2011-2015, está inmersa en el diseño y planificación de un modelo marco de encuestación ULL. El objetivo es conseguir vertebrar, homogeneizar y dar respuesta a lo establecido en los procedimientos del SGIC en general y, en lo relativo a las titulaciones de grado y máster, en particular. En dichos procedimientos se ha indicado que uno de los mecanismos de participación de los grupos de interés son las encuestas de satisfacción. Por medio de éstas se recogerá la valoración de los diferentes colectivos, internos (alumnado, personal docente y personal de administración y servicios).

El proceso de encuestación sobre la satisfacción del alumnado en relación a diferentes procesos relacionados con la captación, elección del grado, matrícula y acogida en Centros, en el caso de los estudiantes de nuevo ingreso; y la mejora de la calidad de la enseñanza y los servicios universitarios, en el caso de los estudiantes de carrera comenzó a desarrollarse se ha venido recopilando información. La participación del estudiantado debe ser incrementada, por lo que deben acometerse acciones que garanticen una mejor respuesta del alumnado.

Progresivamente se irán incorporando otros colectivos (profesorado, coordinadores de calidad, tutores académicos y profesionales, el personal de administración y servicios, etc.) conforme se vayan desarrollando los procedimientos y otros programas que se están implementando a nivel institucional (evaluación de servicios, p. ej.). Lo cierto es que debe trabajarse conjuntamente para lograr una mayor participación de los colectivos. Para ello es fundamental planificar el proceso de encuestación, vertebrando acciones de difusión de la información, evitar solapamientos y exceso de cumplimentación de encuestas, combinándose los diferentes medios al alcance (online, papel, clickers), previo análisis de su adecuación y grupo al que quiere encuestarse. Una de las medidas a adoptar es trabajar en una difusión en cascada de la información, desarrollándose acciones a nivel centro, titulación, curso, asignatura y profesorado, utilizándose todos los canales de difusión de la información al alcance, para que esta llegue a todos los grupos de interés: Web institucional ULL, Web de centros, pantallas de los centros, aulas virtuales de las asignaturas, clases presenciales, tutorías, delegación de Alumnos, Gabinete de Prensa, redes sociales, etc. En estos momentos,

se está trabajando además en la aplicación para la encuestación on-line y se combinará, en aquellas encuestas que se considere, con la aplicación de los clikers.

9.5.2. Procedimiento para la gestión y revisión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias

Las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas del Título constituyen una fuente de información fundamental para mejorar la calidad del programa formativo. Tal y como se observa en la Web, y así se ha indicado en el Catálogo de Información Pública, en el Centro existe un procedimiento para la presentación de observaciones, quejas y sugerencias por parte de los diferentes grupos de interés. Desde el Centro se han arbitrado los medios (buzones, e-mail, reunión presencial, etc.) y formas de hacer llegar las quejas y sugerencias a los responsables. Las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas han sido canalizadas a través del procedimiento establecido a tal fin (<http://www.escuelaturismotenerife.com/la-escuela/quejas-reclamaciones-y-sugerencias/>). En el curso académico 2010/2011 y distinguiendo por grupo de interés, se han presentado las siguientes incidencias: 1 por parte del alumnado, 0 por parte del PDI, 0 pertenecientes al colectivo de administración y servicios y 0 correspondientes a otros grupos de interés (familiares...), que han sido atendidas y resueltas según los plazos establecidos.

De dichas incidencias, 1 están relacionadas con la docencia y/o con el contexto en el que esta se desarrolla, prevaleciendo las quejas, reclamaciones y sugerencias sobre: 1) Asignaturas –no estar conforme con la calificación obtenida en una de las asignaturas cursada en el primer año de la titulación.

A nivel institucional se ha elaborado el Reglamento de la ULL sobre el Procedimiento General de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, que está pendiente de aprobación en Consejo de Gobierno, a fin de que todos los centros, servicios y unidades, tengan un procedimiento común y homogéneo a través del cual los grupos de interés pueden presentar las reclamaciones, quejas y sugerencias y que además puedan hacerlo de una manera telemática, a través de la administración electrónica, que ya está en marcha en la ULL. No existiendo ninguna reclamación por esta vía.

9.5.3. Criterios específicos en el caso de extinción del título

El SGIC del Título cuenta con un procedimiento en el que se recogen los criterios de extinción de la titulación y los mecanismos establecidos para garantizar que, en caso de suspensión de una titulación oficial, los estudiantes dispondrán del desarrollo efectivo de la misma hasta su finalización. Los criterios establecidos por el Centro para acordar la extinción de la titulación son:

1) No obtener un informe de acreditación positivo por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

2) Se considera que la titulación ha sufrido modificaciones que producen un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos, lo que supone que se trata de un nuevo plan de estudio y se procederá a actuar como corresponde a una nueva titulación.

3) La Comunidad Autónoma de Canarias determina la suspensión y extinción de una titulación, bien a propuesta del Consejo Social de la ULL o bien por propia iniciativa, con el acuerdo del referido Consejo y, en todo caso, previo informe del Consejo de Gobierno de la ULL.

En dicho procedimiento, el Centro recoge los mecanismos oportunos para *salvaguardar* los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes. Entre ellos: no admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación; impartir acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes repetidores; el derecho a la evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por los Estatutos de la ULL; y establecer mecanismos de adaptación y/o convalidación del Plan de Estudios suspendido/extinguido a otro.