



---

**Informe Anual**  
**Curso Académico**  
**2016/17**

**Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote**

Revisado por la Comisión de Garantía de Calidad el 04/04/18

Aprobado por la Junta de Escuela el 23/05/2018

## CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
1. RESULTADOS DEL TÍTULO .....	2
1.1. Objetivos de dirección del centro .....	2
1.2. Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.....	3
1.3. Programas de Movilidad y Prácticas Externas.....	6
1.4. Inserción laboral de los graduados y satisfacción con la formación recibida .....	7
1.5. Satisfacción de los distintos colectivos implicados .....	7
1.6. Atención a sugerencias y reclamaciones .....	9
1.7. Suspensión /Extinción del título.....	9
1.8. Información, recursos materiales y servicios .....	10
2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO.....	12
3. ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO .....	14
3.1. Evidencias de implantación del SGC .....	14
3.2. Grado de implantación del SGC.....	15
3.3. Revisiones del SGC.....	15
4. ANEXOS .....	17
4.1. Anexo 1. Datos de indicadores de la EUTL .....	17

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Inserción laboral .....	7
Tabla 2. Resultados encuestas de satisfacción PAS y PDI .....	8
Tabla 3. Satisfacción del estudiante con la información .....	10
Tabla 4. Recursos materiales en las aulas de la EUTL (curso 2016-17) .....	11
Tabla 5. Mecanismos de revisión y seguimiento externos al centro.....	16

## INTRODUCCIÓN

La Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) adscrita a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, la gestión y la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la EUTL. Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y, en particular, en cumplimiento con los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad, se presenta el Informe Anual del Centro donde se valoran los resultados de la EUTL en el curso académico 2016/2017.

En el curso objeto de valoración, la EUTL impartió la titulación adaptada al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), Grado en Turismo. En este informe se analizan, específicamente, los datos correspondientes al curso 2016/2017, séptimo año de implantación del Grado. Las actuaciones e indicadores analizados están relacionados con la organización del centro y con las dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de los grados.

En Tahíche, a 23 de mayo de 2018



Doña Eva Crespo Fontes

Directora Académica de la EUTL

**EVA CRESPO FONTES**  
*Directora Académica*  
Escuela Universitaria de Turismo

## 1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como de cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la titulación. En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la medición de una serie de indicadores (Anexo 1. Datos de indicadores de la EUTL) relacionados con las nueve dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones. A partir de este análisis, se toman decisiones para la mejora del programa formativo del Grado en Turismo.

### 1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

En el curso 2016/2017, el Equipo Directivo de la EUTL, a través del *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política y objetivos de Calidad*, establece los objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, el Equipo Directivo planifica, organiza y ejecuta una serie de acciones, utilizando para ello los mecanismos y procedimientos establecidos por la ULPGC, el Cabildo de Lanzarote (organismo del que la EUTL depende administrativamente) y por el mismo Centro. Estos objetivos, referentes al desarrollo de las nuevas enseñanzas, fueron aprobados en enero de 2017.

Durante el curso académico 2016/17 la EUTL promovió el desarrollo de diferentes actuaciones encaminadas a fomentar la investigación y mejora del currículum docente, entre ellas la movilidad del profesorado, asistencia a congresos por parte del PDI, participación en mesas redondas, cursos de formación, etc.

Por otro lado, desde el centro, bajo la coordinación de los responsables del departamento de prácticas y en colaboración con la Fundación Universitaria de Las Palmas (FULP) se realizó una jornada dirigida a los estudiantes relacionada con la utilidad de las prácticas para el acceso al mundo laboral.

Se incentivó, por parte de la responsable del departamento de movilidad, a través de charlas y la celebración del Día de ERASMUS, la participación de los estudiantes en los programas de movilidad, cubriéndose el 55% de las plazas ofertadas.

Desde el centro se ha seguido promoviendo la cultura de mejora en el mismo mediante la difusión e implantación del Sistema de Garantía de Calidad a través del despliegue de los procedimientos definidos en dicho sistema.

En el curso 2016/17 se ha puesto en marcha la figura del tutor de curso, con el objetivo de asesorar al estudiante en aquellas dudas o cuestiones que se le plantee durante su formación en el centro. Para cada uno de los cursos del Grado se nombró a un tutor que destinó dos horas semanales de atención al estudiante.

## **1.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO**

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

En lo que respecta a la captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas, a través del *Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes* se llevaron a cabo diferentes actividades para la consecución de este punto, acorde con los perfiles de ingreso definidos y la oferta de plazas. Entre esas actividades destacan:

- envío por correo postal a los distintos Institutos de Enseñanza Secundaria de Lanzarote y Fuerteventura de los folletos promocionales e informativos de los estudios de Grado en Turismo. Este mismo envío, al que se adjuntó las tablas de reconocimiento de créditos, se hizo a los Centros de Enseñanza donde se imparten ciclos formativos y de formación profesional
- una jornada de “puertas abiertas”.
- asistencia de la EUTL a la II Muestra Insular de Salidas Profesionales: Planéate, dando información de los estudios a los estudiantes de los institutos de Enseñanza Secundaria de la isla de Lanzarote.

- promoción de la preinscripción de matrícula a través de las redes sociales, anuncios en radio y prensa.
- elaboración de cartelería informativa de la preinscripción y su reparto en bibliotecas y centros de interés cultural.
- envío por correo postal a las concejalías de educación de los ayuntamientos de la isla de Lanzarote y a la Oficina de Educación Insular del Gobierno de Canarias de los folletos promocionales informativos de los estudios de Grado en Turismo
- elaboración de un vídeo promocional.

Los estudiantes de nuevo ingreso en el curso analizado fueron 63. Los datos muestran que en el curso 16/17 fueron 249 los estudiantes matriculados.

La ratio de plazas de la titulación es de 1,15 para este curso 16/17, es decir, por cada plaza ofertada hay 1,15 solicitantes de preinscripción en primera o segunda opción.

Con relación al tipo de matrícula realizada en Grado en Turismo, 238 estudiantes se matricularon a tiempo completo y 11 a tiempo parcial en el curso académico analizado.

- **Orientación al Estudiante**

Atendiendo a lo expuesto en el *Procedimiento clave de Orientación al Estudiante* y al *Procedimiento Clave de Orientación Profesional*, el Centro mantuvo el Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante (PATOE) del curso anterior, el cual se modificó en mayo de 2017. Al igual que en cursos anteriores, se organizaron las jornadas de acogida en la que los responsables del Centro, así como los coordinadores de diferentes áreas (movilidad, prácticas, trabajo fin de título, biblioteca, etc.), expusieron la información más relevante y que debe ser conocida por los estudiantes, siguiendo los objetivos planteados en el PATOE.

Según los resultados de satisfacción de estudiantes matriculados en el curso 16/17 la atención prestada a los estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.) fue valorada con un 4,19 en una escala del 1 al 5.

- **Desarrollo y evaluación de la enseñanza**

A través del *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas* se destacan los procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas. La tasa de rendimiento fue del 70,09%.

El número de egresados en el curso 2016/17 asciende a 40 estudiantes, 8 de ellos procedentes del curso de adaptación y los 32 restantes que finalizaron sus 4 años del título de Grado en Turismo.

Con relación a la satisfacción del estudiante con respecto al profesorado, la valoración del curso 2016/17 es de 4,18 en una escala del 1 al 5.

- **Personal Docente**

A través de las normativas de la ULPGC y los correspondientes procedimientos institucionales, tanto de la ULPGC como del Cabildo de Lanzarote, relacionados con la adquisición, formación y valoración del personal docente e investigador (PDI) se garantizan la captación de personal cualificado, la renovación de sus conocimientos y reconocimiento de su actividad docente.

La tasa de PDI doctor sobre el total de la plantilla es del 28,57%. Pero atendiendo a lo expuesto en el Decreto 420/2015 de 29 de mayo, artículo 7.3 apartado a, donde se especifica que “el personal de las universidades dedicado a actividades docentes e investigadoras estará compuesto, como mínimo por un cincuenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un Título de Grado y que el número total de profesores se computará sobre el equivalente en dedicación a tiempo completo, la tasa de PDI doctor es de 35,3%.

El profesorado puede acceder a todos los cursos de formación que desde el Cabildo de Lanzarote se planifican y ofertan dentro de su Plan Formativo Anual, plan en el que el Equipo Directivo de la EUTL participa haciéndole llegar al departamento responsable de su elaboración una serie de cursos para que sean tenidos en cuenta, aunque su aceptación final y la celebración de estos no dependen de la EUTL.

En el curso 2016/2017 un 23,8% del conjunto del profesorado participó en algún programa de movilidad. Un 19% lo hizo dentro del programa de movilidad con fines formativos, mientras que un 4,8% lo hizo dentro del programa de movilidad docente.

### 1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

- **Movilidad de Estudiantes**

La EUTL, a través del *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes* garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes y vela para que adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del *Grado en Turismo*. En el curso 2016/2017 se recibieron 8 estudiantes de las universidades europeas con las que se tienen acuerdos firmados (2 de Alemania, 3 de Italia, 2 de Holanda y 1 de Portugal) y 1 estudiante de la Universidad de Málaga dentro del programa Sicue.

En este mismo curso fueron 17 los estudiantes del centro que realizaron parte de sus estudios en universidades de República Checa, Alemania, Francia y Polonia.

La satisfacción del estudiante outgoing con respecto al desarrollo de los programas de movilidad en el curso 2016/17 es de 3,82 en una escala del 1 al 5.

- **Prácticas Externas**

En el *Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. A pesar de que la EUTL ya tiene firmados acuerdos con empresas e instituciones suficientes para cubrir la demanda de plazas para la realización de prácticas, el Centro sigue realizando esfuerzos para aumentar el número de convenios en previsión del aumento de la demanda de plazas para la realización de prácticas. En este curso, el Centro gestionó 9 nuevos convenios, los cuales se firmaron a través de la FULP, tal y como especifica el procedimiento.

En este curso 2016/17 los estudiantes de grado han cursado la asignatura de Prácticas en su cuarto año de carrera. Los datos señalan que un total de 31 estudiantes, 2 de ellos pertenecientes a los programas de movilidad ERASMUS y SICUE. Estas prácticas se realizaron

en empresas externas, tanto del sector público como privado, localizadas en Alemania, Fuerteventura, Gran Canaria y Lanzarote. Del total de estudiantes que realizaron prácticas en este curso, el 37% se quedó trabajando en la empresa en la que realizó sus prácticas.

Con relación a la satisfacción del estudiante con respecto al desarrollo de las prácticas externas, la valoración del curso 2016/17 es de 4,19. Los conocimientos y capacidades obtenidas a través de las prácticas externas obtienen una valoración de 4,28, siempre en una escala de 1 a 5.

#### **1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA**

A través del *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral* se obtiene y analiza la información sobre la inserción laboral de los titulados. El finalizar el curso 16/17 fueron 40 los estudiantes que, en las distintas convocatorias, presentaron su Trabajo Fin de Grado, concluyendo de este modo sus estudios. Ocho de ellos son estudiantes del curso de adaptación

Los resultados a los dos años de finalizar los estudios, si consultamos el ISTAC (afiliación y paro) y OBECAN (empleo encajado) se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Inserción laboral**

	<b>Año 2011</b>	<b>Año 2012</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2015</b>
Tasa de afiliación	91,3%	92,6%	92,9%	97,3%	100%
Tasa de paro	8,7%	7,4%	7,1%	2,7%	0%
Empleo encajado	25%	18,8%	11,1%	18,2%	14,3%

#### **1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS**

El Procedimiento de apoyo del Centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades, y el Procedimiento Institucional de Medición de la Satisfacción, especifican los mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador (PDI), personal de administraciones y servicios (PAS) y sociedad en general).

En el curso 14/15 la EUTL realizó un cuestionario tanto al PAS como al PDI que presta sus servicios en el centro, con el fin de medir la satisfacción de ambos grupos de interés. En el curso 16/17 se implementó el mismo cuestionario a estos grupos de interés, dado que en la Comisión de Garantía de Calidad se acordó realizarlo de forma bienal.

La valoración media obtenida en la satisfacción del PAS fue de 3,36 sobre 5, siendo para el curso 14/15 de 2,8. En el caso del PDI fue de 3,68 sobre 5, siendo este dato para el curso 14/15 de 3,21. Del análisis de estas cifras se desprende el aumento del grado de satisfacción en ambos grupos y en todas las dimensiones.

**Tabla 2. Resultados encuestas de satisfacción PAS y PDI**

PAS		
	14/15	16/17
Unidad de trabajo	3,46	3,70
Centro y apoyo a la docencia	3,29	3,66
Universidad	2,37	2,86
Cabildo	2,08	3,21

PDI		
	14/15	16/17
Dirección y calidad del centro	3,78	4,07
Administración y servicios del centro	3,69	3,95
Procesos institucionales de la Universidad	2,79	3,53
Procesos institucionales del cabildo	2,47	2,98
Docencia Título	3,35	3,89

Además, se han llevado a cabo diferentes estudios de opinión:

- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Este proceso de evaluación se enmarca en el Programa DOCENTIA-ULPGC que pretende valorar la actividad docente del profesorado. En este curso se aplicó un modelo de cuestionario en formato papel para medir el índice de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. La valoración global obtenida en el curso 2016/17 fue de 4,18 sobre 5.
- *Encuesta de satisfacción general del estudiante matriculado.* Este proceso de evaluación se realiza de manera online por parte del estudiante en el momento de formalizar su matrícula. En dicho cuestionario se pregunta la gestión del centro, los

procesos de enseñanza y aprendizaje y los recursos. La valoración obtenida en el curso 2016/17 ha sido de 3,92 en una escala de 1 a 5.

- *Encuesta de satisfacción general del estudiante de movilidad recibido.* Para la medición de este índice de satisfacción se aplicó un modelo de cuestionario en formato papel. En dicho cuestionario se pregunta sobre la información recibida, valoración de las diferentes webs (ULPGC, Gabinete Movilidad, Centro de Destino), sobre el Centro de Destino y la acogida y estancia en el mismo. La valoración obtenida en el curso 2016/17 ha sido de 4,67 en una escala de 1 a 5.

## 1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La tramitación de quejas, felicitaciones, reclamaciones y sugerencias se gestiona a través del Procedimiento de apoyo del Centro para la resolución de incidencias académicas y el Procedimiento institucional para la gestión de incidencias. En este curso académico 2016/2017, se ha seguido haciendo uso del canal especificado en el citado Procedimiento. Se han recibido tres reclamaciones relativas a la asignatura Trabajo Fin de Grado, relacionadas con la defensa, cambio de tutor y extensión del TFG, y una sugerencia con relación a la fecha de presentación de los trabajos de las asignaturas en el segundo semestre. Las tres reclamaciones fueron resueltas satisfactoriamente.

Con relación a la satisfacción del estudiante con respecto a los mecanismos de evaluación del centro (encuestas, gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, etc.) la valoración del curso 2016/17 es de 4.

## 1.7. SUSPENSIÓN /EXTINCIÓN DEL TÍTULO

A través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril del 2009) y el *Procedimiento de apoyo para la Suspensión de las enseñanzas* se establecen los mecanismos que se deben seguir en el caso de la suspensión de este Grado. Atendiendo a las causas por las que se puede extinguir un título establecidas en la normativa, tanto a nivel estatal y regional como a nivel interno en la ULPGC, no existe ningún resultado o evidencia que justifiquen la extinción de esta Titulación.

## 1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

- **Información Pública**

La Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote dispone del *Procedimiento Clave de Información Pública* para gestionar las acciones de difusión a los diferentes grupos de interés. Específicamente, en relación al *Grado en Turismo*, se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general información relevante según evidencia el *Catálogo Anual de Información Pública*.

En el curso 2016/2017 se ha seguido trabajado en la actualización de la *web* Institucional, la cual contiene información completa del *Grado en Turismo*, y se detalla las competencias del Grado, el perfil de ingreso, el perfil de egreso, etc. Además, se ha actualizado la *web* del Centro con información de interés sobre las normativas aplicables, los órganos de decisión, movilidad, etc. al tiempo que se mantiene informada a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre la actividad de la EUTL a través de la sección de noticias y eventos.

Se han mantenido los canales de comunicación creados en cursos anteriores como los blogs y las redes sociales, a través de los cuales se informa de aspectos relacionados con eventos, fechas de interés, actividades desarrolladas en el centro, etc.

También se mantiene actualizado el espacio del que el Centro dispone en el Campus Social para la publicación de todos aquellos documentos e informes que deben estar accesibles a los miembros de la Comunidad Universitaria de la EUTL, entre los que se incluyen los acuerdos de cada una de las comisiones.

**Tabla 3. Satisfacción del estudiante con la información**

<b>Satisfacción de los estudiantes con respecto a la información</b>	
Valoración de los mecanismos/canales de información al estudiante	4,24
Valoración de la información publicada en general (plan de estudios)	4,18
Valoración de la información publicada en general (programas de movilidad)	3,64
Valoración de la información publicada en general (web del título)	3,91
Satisfacción general con la información	3,99

- **Recursos Materiales y Servicios**

En lo que respecta a este apartado, a través del *procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales* y del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios*, y con el propósito de alcanzar la mejor implantación de la titulación, se han gestionado los recursos de la EUTL y se ha invertido parte de su presupuesto en la mejora de las aulas, en material necesario para impartir la docencia, en la adquisición de fondos bibliográficos y de nuevo material informático destinado a los despachos de los profesores y al aula de informática, de la que hacen uso los estudiantes y docentes. Todas las aulas de docencia tienen ordenador, megafonía, pantalla y video proyector (ver tabla 4).

Tabla 4. Recursos materiales en las aulas de la EUTL (curso 2016-17)

Aula	Capacidad	Tipo	Equipos			
			Equipo Audio	PC	Proyector digital	Pizarra digital
1	50	Teórica/práctica	1	1	1	-
2	30	Teórica/práctica	1	1	1	-
3	60	Teórica/práctica	1	1	1	-
4	30	Teórica/práctica	1	1	1	-
5	30	Teórica/práctica	1	1	1	-
6	30	Sala de estudio	1	1	1	-
Aula Informática	28	Teórica/práctica	-	29	1	-
<b>TOTAL</b>			<b>6</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Con relación a la satisfacción del estudiante con las instalaciones y las infraestructuras (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual), la valoración del curso 2016/17 es de 3,58. Los servicios de apoyo (biblioteca, salas de estudio, becas, etc.) obtienen una valoración de 3,82 en una escala de 1 a 5.

## 2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos y el informe de la auditoría interna, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote plantea algunas propuestas para la mejora de la implantación del *Grado en Turismo*, según las diferentes dimensiones establecidas.

En primer lugar, en lo que respecta a la Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado, las propuestas son:

- Continuar con la coordinación del profesorado con los diferentes centros en los que se imparte esta titulación.
- Seguir con la aplicación del Plan de Mejora del Cabildo de Lanzarote y elaborar las bases del concurso público para las listas de sustitución.
- Incentivar al PDI y PAS a participar en el Plan de Formación del Cabildo de Lanzarote, así como en aquellos cursos de la ULPGC a los que pudieran tener acceso.
- Realizar un estudio de las asignaturas que obtienen un mayor índice de fracaso y analizar las causas para poder planificar las mejoras oportunas.

Con relación a la satisfacción del estudiante con las mejoras que se aplican al Título o al Centro (sobre captación de estudiantes, orientación, mecanismos de información, prácticas externas, movilidad, etc.), la valoración del curso 2016/17 es de 3,92.

En segundo lugar, en lo que se refiere a los Programas de Movilidad y Prácticas Externas, las propuestas son:

- Continuar mejorando los procesos relacionados con la movilidad, incentivando a los estudiantes, al PDI y, especialmente, al PAS a participar en los diferentes programas de movilidad.
- Seguir promoviendo la llegada de profesores y estudiantes incoming, a través de la promoción del centro en las universidades con las que se tiene acuerdo.

- Establecer contactos con empresas de fuera del territorio nacional, de cara a la firma de nuevos acuerdos para que los estudiantes tengan un mayor número de opciones a la hora de realizar sus prácticas.

En tercer lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se propone como acción de mejora:

- Motivar a los estudiantes para su participación en las encuestas de satisfacción y, especialmente, en las encuestas relativas a la planificación de las enseñanzas, al centro y la titulación, al desarrollo de las enseñanzas y la evaluación docente.
- Incentivar al PAS para su implicación en el conocimiento y participación en el Sistema de Garantía de Calidad del centro.

### 3. ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, concretamente en su capítulo 3, se propone una estructura para el desarrollo del sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el Director Institucional como máximo representante del Centro, en el Director Académico como máximo representante académico del Centro, en el Subdirector de Calidad como responsable del control y supervisión del desarrollo de dicho sistema y, por último, en la Comisión de Garantía de Calidad como responsable de tomar decisiones respecto al diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos que garanticen la calidad en el Centro. Dicha comisión está constituida por:

- Eva Crespo Fontes, Directora Académica de la EUTL y que actúa como presidenta.
- Begoña Betancort García, Subdirectora de Calidad de la EUTL y que actúa como secretaria.
- María José Morales García, Subdirectora de Ordenación Académica de la EUTL.
- Gloria Gil Padrón, Secretaria Académica de la EUTL.
- Noelia María Ramón Pérez, en representación del personal docente e investigador.
- Carlos A. Domínguez García, en representación del personal docente e investigador.
- Pedro Hernández Camacho, en representación del personal docente e investigador.
- Zaida Guerra Cabrera, en representación del personal de administración y servicios.
- Cathaysa Rodríguez Rodríguez, en representación de los estudiantes.

#### 3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SGC

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos del Centro está publicada en la web:

[http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/\\_private/SGC/Evidencias/Evidencias-SGC.html](http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/_private/SGC/Evidencias/Evidencias-SGC.html)

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos institucionales se puede ver en la web de calidad del Vicerrectorado con competencias en calidad:

<http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php/m-pub/informe-de-la-relacion-de-evidencias-de-los-procedimientos-institucionales-de-la-ulpgc>

### **3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SGC**

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA), obteniendo el 25 de octubre de 2010 un resultado positivo, conforme a las normas y directrices establecidas en el programa AUDIT que orienta y evalúa el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros universitarios. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011 y se ha ido desarrollando en los cursos sucesivos. En el sitio web de la EUTL hay un apartado específico para la “calidad” con información relativa a la documentación, responsables y evidencias de la implantación ([véase enlace al sitio web](#)).

Los resultados de la implantación en el curso 2016/2017 son positivos en general, ya que, a excepción del procedimiento referido a la suspensión de las enseñanzas, por no haber sido necesaria su implementación, y el de gestión de servicios, que debe ser actualizado y adaptado a la realidad del centro, el resto está en marcha y las evidencias indican que se ha cumplido con la mayor parte de las fases de cada uno de ellos. No obstante, es conveniente introducir las siguientes mejoras:

- Simplificar y facilitar la gestión de los mismos.
- Incidir por parte de la Comisión de Garantía de Calidad en la importancia del control y seguimiento de cada uno de los procedimientos por parte de sus responsables.

### **3.3. REVISIONES DEL SGC**

El Sistema de Garantía de Calidad tiene diversos mecanismos de revisión y seguimiento tanto internos como externos al Centro, con el objeto de verificar que, tanto su diseño como su

implantación han sido realizados de forma adecuada y coherente con los criterios de la ANECA, ACECAU y ULPGC. A continuación, se especifican cuáles son (tabla 5).

Tabla 5. Mecanismos de revisión y seguimiento externos al centro

Método de revisión		Responsable	Evidencia	
<b>Diseño</b>	1	Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) por la ANECA	ANECA	Informe de valoración positiva del diseño del SGC
	2	Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes definitivos de evaluación del Título y de valoración de los criterios generales del Título
	3	Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA	ANECA	Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del Título
<b>Implantación</b>	4	Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro	Vicedecano de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos
	5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano Centro	Informes Anual del Centro
	6	Auditoría Institucional	Vicerrectorado competencias en la Calidad de la ULPGC	Informes de Auditorías Institucionales
	7	Seguimiento del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes de evaluación de seguimiento del Título
	8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote se ha sometido a los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación del diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (1).
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ACECAU (2).
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3).
- Control de cumplimiento de los procedimientos del Centro (4).
- Revisión de la Dirección del Centro (5).
- Auditoría Institucional (6)
- Seguimiento del Título por la ACECAU (7)

#### 4. ANEXOS

##### 4.1. ANEXO 1. DATOS DE INDICADORES DE LA EUTL

Centro:117 - E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote		Año académico								
		2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17		
Ámbito	Indicador									
01. CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS (PEC01, PCC01, PAC05, P110)	e. U-IN15REN-P-1. Estudiantes matriculados en primera opción	78,85	81,01	88,10	86,67	84,06	68,85	92,06		
	f. Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (Denominador del U-IN15REN-P-1)	52	79,00	84,00	90	69	61	63		
	g. Nº estudiantes matriculados general (dato 'Suma de Suma'. U-IN16REN-P)	286	311,00	315,00	348	343	258	249		
	h. Nº estudiantes matriculados TC (dato 'Suma de C'. U-IN16REN-P)	148	231	2,52	285	304	251	238		
	i. Nº estudiantes matriculados TP (dato 'Suma de P'. U-IN16REN-P)	138	80	63	63	39	7	11		
	j. U-IN30REN-P-2. Anulación de primera matrícula	ND	4,00	12,00	14	8	6	7		
	k. U-IN33REN-P-2. Reclamación por impago de matrícula	ND	56,00	61	96	50	37	38		

02.MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE (PEC01, PCC04)	i. N° de estudiantes enviados. U-IN03REN-P-1	19	7,00	7,00	9	23	17	17
	j. N° de estudiantes recibidos. U-IN04REN-P-1	6	4,00	3,00	7	2	4	9
03.PRÁCTICAS EXTERNAS (PEC01,PCC05, PCC07)	a. U-IN05REN-P. Total de N° de estudiantes que han cursado prácticas externas	ND	72	48	44	51	47	31
05.PERSONAL DOCENTE (PEC01, PI01, PI03, PI05, PI07)	a. U-IN12REN-P-1. Tasa de PDI doctor (* tasa calculada según lo especificado en el RD 420/2015 de 29 de mayo)	26,09	26,09	23,81	23,81	23,81	23,81	35,3*
	b. U-IN13REN-P-1. Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI	NA	0,00	0,00	5	4,76	4,76	52,38
	d. U-IN20REN-P-1. Tasa de movilidad del PDI	6,66	4,34	9,52	14,28	14,28	14,28	23,8
	e. U-IN21REN-P-1. Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	f. U-IN22REN-P-1. Porcentaje de PDI con valoración DOCENTIA adecuada	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

	Grado en Turismo (Lanzarote)	Resultado del Indicador							
		201011	201112	201213	201314	201415	201516	201617	
01. Captación, oferta y demanda de plazas	Numerador del U-IN09REN-P Preinscritos en primera y segunda opción	84	159	142	164	154	120	115	
	U-IN09REN-P Ratio de plazas	91	1,59	1,42	1,84	1,54	1,2	1,15	
	U-IN16REN-P(Z) Estudiantes matriculados	114	179	255	321	308	258	249	
	U-IN16REN-P(4) Estudiantes a tiempo completo	110	175	251	308	302	251	238	
	U-IN16REN-P(4) Estudiantes a tiempo parcial	4	4	4	13	6	7	11	
02. Movilidad de estudiantes	U-IN03REN-P(Z) Número de estudiantes de movilidad enviados	NP	NP	4	4	23	17	17	
	U-IN04REN-P(Z) Número de estudiantes de movilidad recibidos	2	5	3	8	2	4	9	
	Numerador del U-IN07REN-P(Z) Número de egresados por promoción	12	16	18	11	NP	NP	NP	
03. Desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes	U-IN11REN-P(6) Duración media de los estudios por promoción	4,95	4,43	4,36	3,92	NP	NP	NP	
	U-IN41REN-P(Z) Promedio de estudiantes por grupo	51,8	31,58	24,73	29,59	10,9	27,08	28,28	
	U-IN13REN-P(Z) Tasa de participación en formación del PDI por titulación	0	0	0	4,76	4,76	4,76	0	
04. Personal docente	U-IN20REN-P(Z) Tasa de movilidad del PDI por titulación	6,66	4,34	9,52	14,28	14,28	14,28	23,8	
	U-INZ1REN-P(Z) Tasa de PDI participante en el programa de valoración por titulación (DOCENTIA)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	
	U-INZ2REN-P(Z) Tasa de PDI con valoración adecuada por titulación (DOCENTIA)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	
05. Personal de apoyo a la docencia	Numerador del U-IN54REN-P(Z) Número de PAS que dan apoyo a la titulación	0	0	0	0	0	0	0	

06. Participación en encuestas de Satisfacción	U-IN02SAT-P(2) % de profesores evaluados	ND	94,44	95,24	100	100	95,24	90,48
	U-IN03SAT-P(2) % de Asignaturas evaluadas	ND	88,24	100	94,55	91,3	86,96	86,96
	U-IN04SAT-P(2) % Participantes en las encuestas de los estudiantes incoming	ND	ND	ND	62,5	100	75	100
	U-IN05SAT-P(2) % Participantes en las encuestas de los titulados	NP	NP	NP	NP	ND	ND	ND
	U-IN06SAT-P(2) % Participantes en las encuestas del PDI	-	-	-	-	100%	NP	90%
	U-IN07SAT-P(2) % Participantes en las encuestas del PAS	-	-	-	-	80%	NP	100%
	Número de ejemplares de la colección de la Biblioteca por Edificio	658	1040	1155	1396	1569	1701	1819
07. Recursos Bibliográficos	Número de ejemplares de la colección de la Biblioteca universitaria	1.193.082	1.245.609	764.601	789.293	807.706	805.437	841.484

**Leyenda:**

- NP: No procede tener resultados
- ND: No existen datos
- NA: No aplicable

Grado en Turismo (Lanzarote)	201112	201213	201314	201415	201516	201617
Total de profesorado	17,0	21,0	21,0	21,0	21,0	21,0
Total de doctores	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	6,0
Nº PDI Acreditado						
Profesor Doctor Tipo I ANECA	0	0	0	0	0	0
Ayudante Doctor ANECA	0	0	0	0	0	0
Profesor Colaborador ANECA	1	1	1	1	1	1
Profesor Doctor Tipo I ACCUEE	3	3	3	3	3	4
Ayudante Doctor ACCUEE	0	0	0	0	0	0
Profesor Colaborador ACCUEE	12	12	12	12	12	11

En cada uno de los años aparece el total de profesores acreditados en el grado máximo por Agencia