



INFORME ANUAL

Curso académico 2017/18

**Escuela Universitaria de
Turismo de Lanzarote**

Autor: Comisión Garantía de Calidad

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 Escuela.

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 Escuela en el curso académico 2017/2018.

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 2017/2018. 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 29 de julio de 2019

D.ª Eva Crespo Fontes

Directora de la EUTL

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 ([Ver anexo 1, registro de indicadores](#)) relacionados con las dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones, para la posterior toma de decisiones encaminadas a la mejora del programa formativo del Grado en Turismo.

1.1. Objetivos de dirección del centro

En el curso 2017/2018, 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 2018.

Así, durante el curso académico 2017/18 la EUTL dio a conocer 12 de los TFG defendidos por sus estudiantes a los diversos grupos de interés a través de su publicación en prensa, encaminada a impulsar la proyección externa del centro a todos los niveles y en todos los ámbitos. Para ello un total de 12 estudiantes fueron entrevistados sobre el contenido y desarrollo de su trabajo.

Por otro lado, desde el centro se organizaron las “Jornadas Salud Mental y Turismo” y también se celebró en el salón de actos del Cabildo de Lanzarote un evento para

agradecer su colaboración a aquellas empresas que participan junto al centro en el desarrollo de las prácticas curriculares de los estudiantes.

De cara a favorecer el vínculo con la sociedad, el centro participó en los siguientes eventos públicos:

- “Planéate”, en la que se da a conocer la oferta de estudios superiores;
- Congreso “Sustainability: a key factor of competitiveness in the tourism industry”;
- Congreso “Third International Conference on Tourism & Leisure Studies”;
- ITB, Feria Internacional de Turismo de Berlín, a través de Turismo Lanzarote;
- Foro Internacional de Turismo de Maspalomas Costa Canaria.

Desde el centro se ha seguido trabajando para que tanto el PDI como el PAS pueda acceder al plan de formación de la ULPGC. En este sentido se ha contactado con el Vicerrector de Titulaciones y Formación Permanente de cara a tener acceso por parte de los docentes a los cursos online y también con el propósito de solicitar la realización de alguno de ellos en la isla de Lanzarote. Otra de las acciones realizadas ha sido el envío al Cabildo de Lanzarote de un listado con los cursos solicitados por el personal docente y de servicios, de cara a obtener una formación más específica relacionada con la docencia y la administración.

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 las que destacan:

- El envío por correo postal de los folletos promocionales e informativos de los estudios de Grado en Turismo a los distintos Institutos de Enseñanza Secundaria de Lanzarote y Fuerteventura.
- Envío de los folletos promocionales e informativos, junto con las tablas de reconocimiento de créditos, a los Centros de Enseñanza donde se imparten ciclos formativos y de formación profesional.
- 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.
- Jornadas de “puertas abiertas” para dar a conocer las instalaciones, plan de estudios y funcionamiento a los estudiantes de los centros de educación secundaria.
- Asistencia de la EUTL a la III 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.

Los estudiantes de nuevo ingreso en el curso analizado fueron 64. Los datos muestran que en el curso 2017/18 fueron 228 los estudiantes matriculados. La ratio de plazas de la titulación es de 1,16, es decir, por cada plaza ofertada hay 1,16 solicitantes de preinscripción en primera o segunda opción.

Con relación al tipo de matrícula realizada en Grado en Turismo, 220 estudiantes se matricularon a tiempo completo y 8 a tiempo parcial en el curso académico analizado.

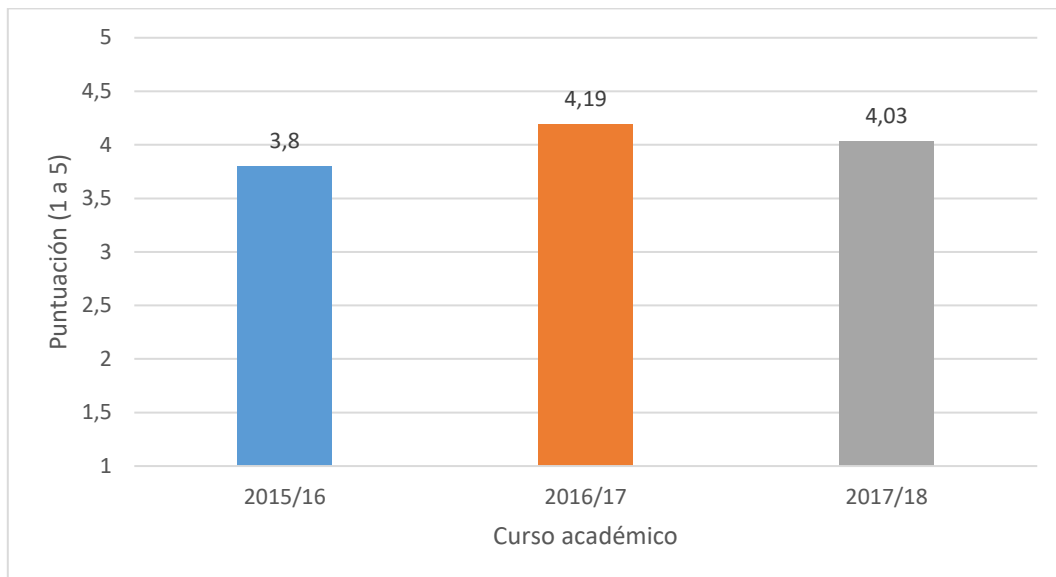
Orientación al Estudiante

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 (PAT).

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.

Según los resultados de satisfacción de estudiantes matriculados en el curso 2017/18 la atención prestada a los estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.) fue valorada con un 4,03 en una escala del 1 al 5. En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los 3 últimos cursos:

Gráfico 1: Evolución de la atención prestada a los estudiantes



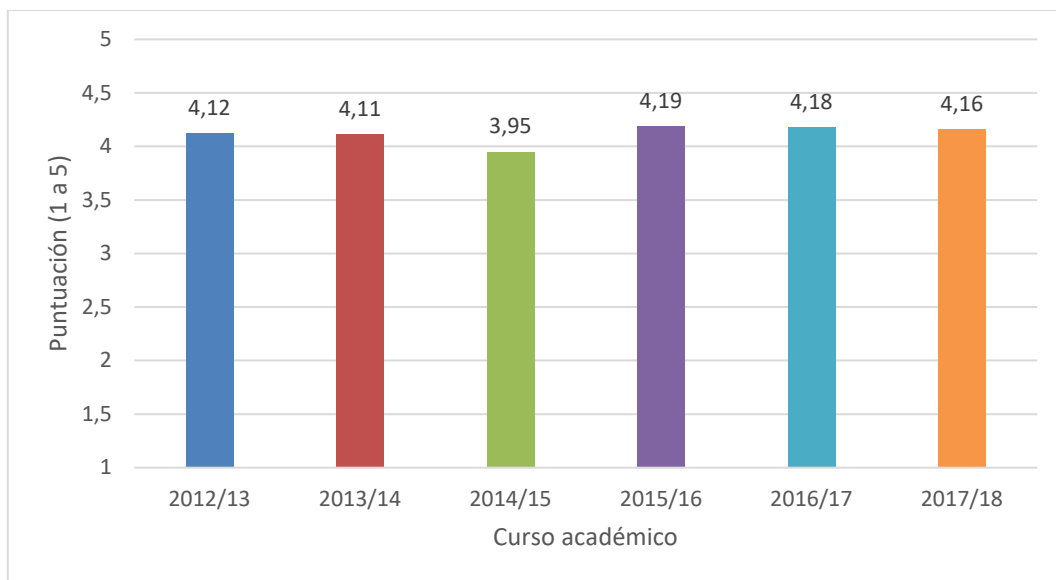
Fuente: ULPGC

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 67,98%. El número de estudiantes que defendió su proyecto en alguna de las tres convocatorias del curso asciende a 25, lo que supone un 44,6% de los estudiantes matriculados. Y la satisfacción del estudiante con respecto al profesorado fue de 4,16. En el siguiente gráfico se expone la evolución de este dato desde el curso 2012/13.

Gráfico 2: Evolución de la satisfacción general del estudiante con la actividad docente



Fuente: ULPGC

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.

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”, en la EUTL, donde el personal docente tiene dedicación parcial en su totalidad, la tasa de PDI doctor es de 50%, al ser 12 el equivalente a tiempo completo del listado de profesores que actualmente imparte el título.

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 la demanda formativa que se solicita previamente a al profesorado del centro para que sean tenidos en cuenta, aunque su aceptación final y la celebración de estos no dependen de la EUTL.

Con respecto a los programas de movilidad del profesorado, en el curso 2017/2018 un 33,33% del conjunto del profesorado participó en el programa de movilidad formación y un 23,8% lo hizo en movilidad de docencia.

1.3. Programas de Movilidad y Prácticas Externas

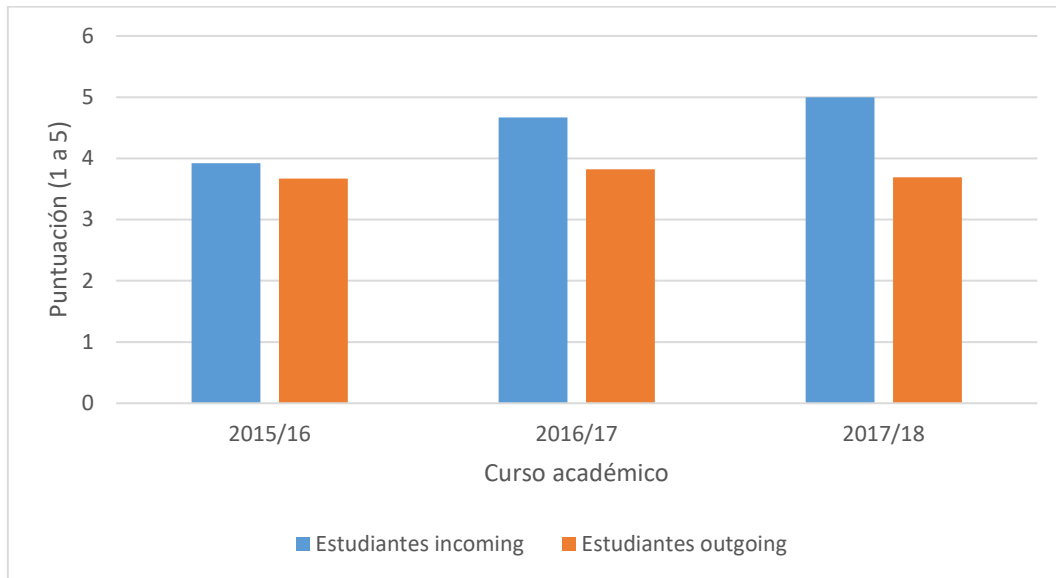
Movilidad de Estudiantes

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 2017/2018 se recibieron 2 estudiantes de la Università Degli Studi di Macerata (Italia) y 2 estudiantes del Programa K107 de la University of Abomey-Calavi (Benin). En este mismo curso fueron 10 estudiantes los que realizaron parte de sus estudios en otras universidades de Alemania, Italia, República Checa, Portugal y Polonia.

La satisfacción del estudiante con respecto al desarrollo de los programas de movilidad es valorada tanto por los estudiantes incoming como por los outgoing. La

puntuación de los incoming es de 5, en una escala del 1 al 5, mientras que los outgoing es de 3,69.

Gráfico 3: Evolución satisfacción estudiantes de movilidad



Fuente: ULPGC

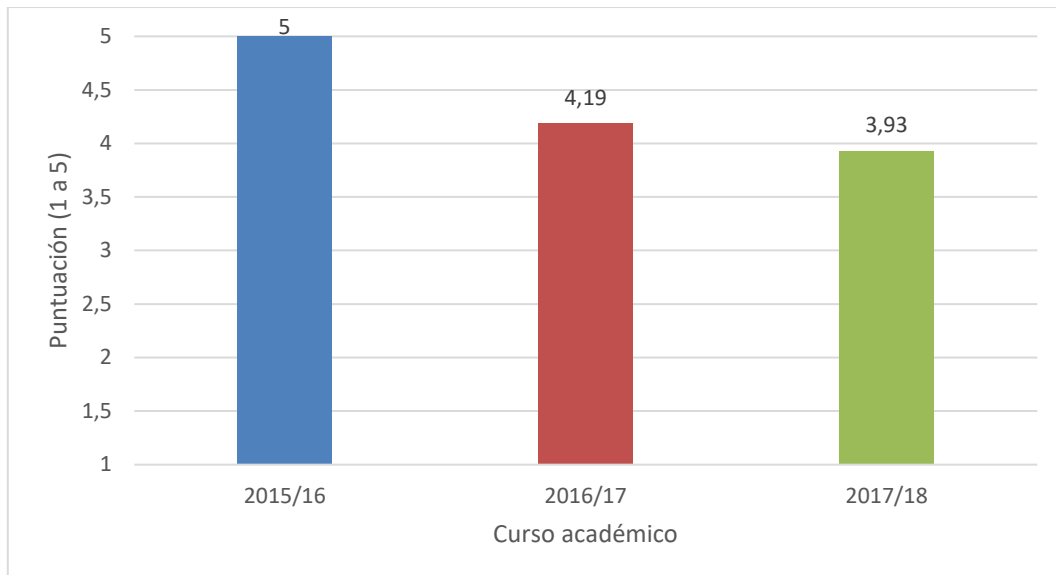
Prácticas Externas

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, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. A pesar de que la EUTL ya tiene firmados acuerdos suficientes para cubrir la demanda de plazas para la realización de prácticas, el centro sigue realizando esfuerzos para aumentar el número de convenios con el objetivo de aumentar la oferta de cara la estudiante. En este curso, el centro gestionó 3 nuevos convenios, que se firmaron a través de la FULP, tal y como especifica el procedimiento.

Los estudiantes de Grado en Turismo de la EUTL cursan la asignatura de prácticas en su cuarto año de carrera. Un total de 28 estudiantes cursó sus prácticas externas en empresas, tanto del sector público como privado, localizadas principalmente en Lanzarote, salvo 2 estudiantes que las realizaron en empresas extranjeras, localizadas en Alemania (Dresden y Munich).

Con relación a la satisfacción del estudiante con respecto al desarrollo de las prácticas externas, la valoración del curso 2017/18 es de 3,93. Los conocimientos y capacidades obtenidas a través de las prácticas externas obtienen una valoración de 3,86, siempre en una escala de 1 a 5.

Gráfico 4: Satisfacción del estudiante con el desarrollo de las prácticas



Fuente: ULPGC

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 17/18 fueron 25 los estudiantes que, en las distintas convocatorias, presentaron su Trabajo Fin de Grado, concluyendo de este modo sus estudios.

Consultado el “Informe de inserción laboral para los centros, cohorte 2014”, elaborado por el Observatorio de Empleo de la ULPGC en septiembre de 2018, se obtienen los siguientes resultados sobre la tasa de inserción laboral y la satisfacción de los egresados (datos del año 2014):

Tabla 1: Tasa inserción laboral

	Año 2014	
	EUTL	CC. Sociales y Jurídicas
Tasa de afiliación	78%	71%
Tasa empleo no encajado ¹	100%	60,6%
Tasa empleo cuenta ajena	94,4%	95,2%
Tasa empleo cuenta propia	5,6%	4,8%

Fuente: ULPGC

Tabla 2: Satisfacción egresados²

	Año 2014
Satisfacción global con los estudios	5
Satisfacción con la utilidad de las competencias para la profesión	5

Fuente: ULPGC

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 administración y servicios (PAS) y sociedad en general).

En el curso 14/15 la EUTL elaboró 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 17/18 se implementó el mismo cuestionario a estos grupos de interés, dado que la Comisión de Garantía de Calidad acordó realizarlo de forma anual, con algunas modificaciones en la redacción de las preguntas, atendiendo a las recomendaciones recibida en la cumplimentación del mismo.

Como se observa en la siguiente tabla la valoración media obtenida en la satisfacción del PAS fue de 3,72 sobre 5 y en el caso del PDI fue de 3,53 sobre 5 en este curso 2017/18.

¹ Tasa empleo no encajado: Número de egresados no empleados en una de las tres primeras categorías de la CNO11/número total de egresados empleados por cuenta ajena.

² En una escala de 1 a 5

Tabla 3: Evolución de la Satisfacción PAS y PDI

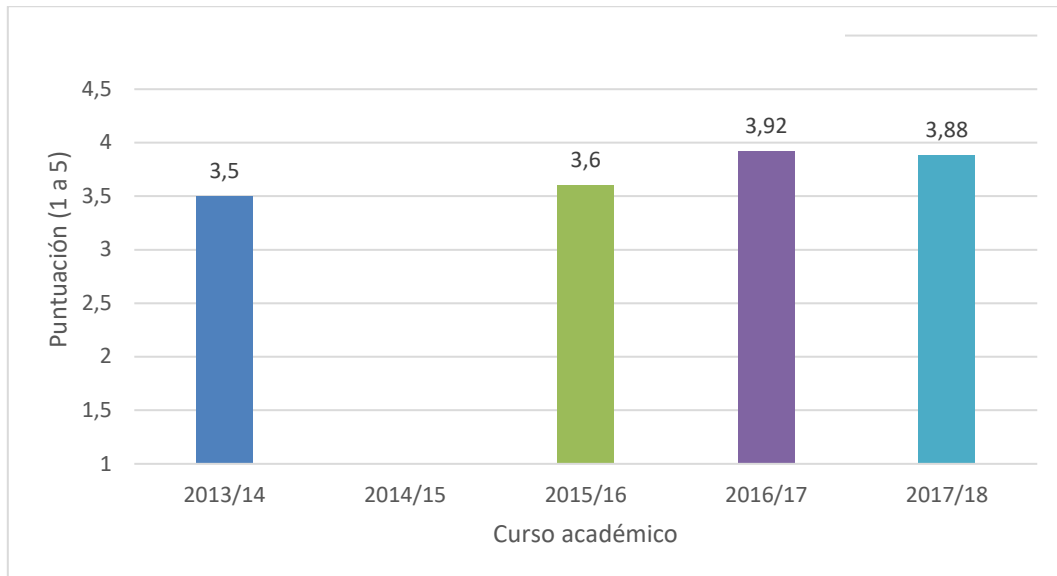
PAS				PDI			
	14/15	16/17	17/18		14/15	16/17	17/18
Unidad de trabajo	3,46	3,70	4	Dirección y calidad del centro	3,78	4,07	3,82
Centro y apoyo a la docencia	3,29	3,66	4,34	Administración y servicios del centro	3,69	3,95	3,75
Universidad	2,37	2,86	3,66	Procesos institucionales de la Universidad	2,79	3,53	3,81
Cabildo	2,08	3,21	2,89	Procesos institucionales del cabildo	2,47	2,98	2,41
Media	2,8	3,36	3,72	Docencia Título	3,35	3,89	3,85
				Media	3,22	3,68	3,53

Fuente: EUTL

Además, se han llevado a cabo diferentes estudios de opinión, concretamente 3 encuestas:

- *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. 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.
- *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 por la gestión del centro, los procesos de enseñanza y aprendizaje y los recursos. La valoración obtenida en el curso 2017/18 ha sido de 3,88 en una escala de 1 a 5.

Gráfico 5: Evolución índice satisfacción general del estudiante matriculado



Fuente: ULPGC

- *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.

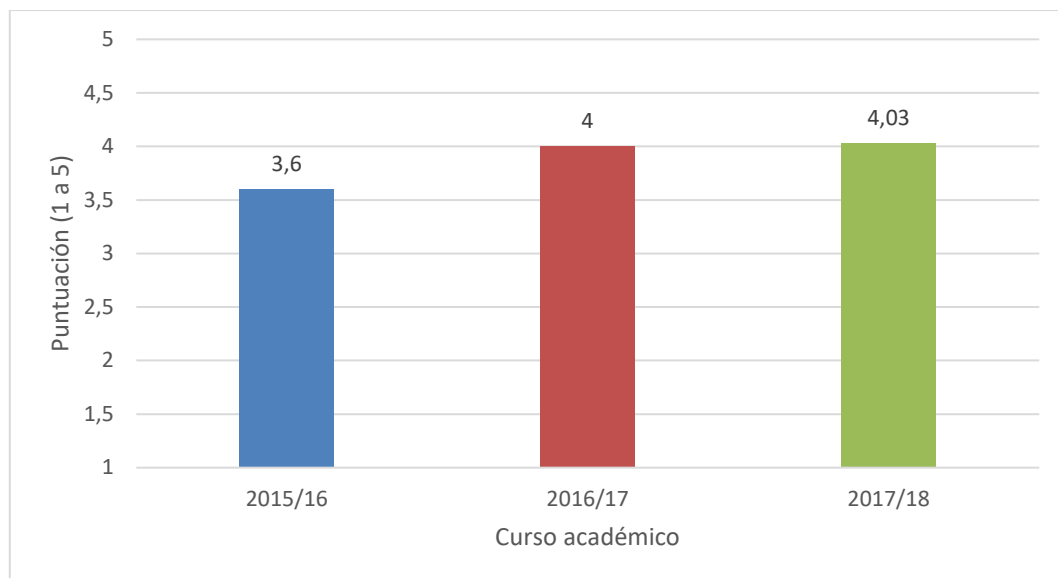
1.6. Atención a sugerencias y reclamaciones

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 2017/2018, se ha seguido haciendo uso del canal especificado en el citado procedimiento. Se han recibido tres reclamaciones. Una relativa a la disconformidad en la nota de una asignatura; otra relacionada con problemas en el procedimiento de reconocimiento de prácticas externas y una tercera, sin registro de entrada, relativa al calendario de exámenes, que, al no haber seguido el procedimiento para su presentación, no fue atendida. Las dos reclamaciones, con registro de entrada, fueron resueltas.

Asimismo, se recibieron dos cartas de agradecimiento. Una del Instituto de Enseñanza Secundaria de Tías, por la colaboración del centro en el desarrollo del Proyecto Erasmus KA2 y otra de la Association Nature Initiative, por facilitar las instalaciones, al tiempo que nos agradecen nuestro trabajo, a través de una labor cultural, social y humanitaria de extraordinaria importancia.

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 2017/18 es de 4,03 tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 6: Satisfacción con los mecanismos de evaluación del centro



Fuente: ULPGC

1.7. Suspensión/Extinción del título

A través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril del 2009 y modificado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 5 de febrero de 2018) 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, con relación al **Grado en Turismo**, se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general la información relevante según evidencia el *Catálogo Anual de Información Pública*.

En el curso 2017/2018 se ha seguido trabajado en la actualización de la *web* institucional, que contiene información completa del **Grado en Turismo**, y en la que se detallan las competencias del grado, el perfil de ingreso, el perfil de egreso, etc. Al mismo tiempo se ha actualizado la *web* del centro con la información de interés referente a las normativas aplicables, órganos de decisión, movilidad, etc. A través de la sección de noticias y eventos se mantiene informada a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre la actividad de la Escuela.

Se han mantenido los canales de comunicación, 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 solo a los miembros de la Comunidad Universitaria de la EUTL, entre los que se incluyen los acuerdos de cada una de las comisiones.

Los datos de satisfacción de los estudiantes con la información vienen expuestos en la tabla 4.

Tabla 4: Satisfacción de los estudiantes con la información

Satisfacción de los estudiantes con respecto a la información			
	15/16	16/17	17/18
Valoración de los mecanismos/canales de información al estudiante	3,40	4,24	4,19
Valoración de la información publicada en general (plan de estudios)	4,60	4,18	4,16
Valoración de la información publicada en general (programas de movilidad)	3,40	3,64	3,41
Valoración de la información publicada en general (web del título)	4	3,91	4,06
Satisfacción general con la información	3,85	3,99	3,95

Fuente: ULPGC

Recursos Materiales

En lo que respecta a este apartado, a través del *Procedimiento de Apoyo para la Gestión de los Recursos Materiales*, 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, al aula de informática, de la que hacen uso los estudiantes y docentes, así como a la sala de estudios. Todas las aulas de docencia tienen ordenador, megafonía, pantalla y video proyector, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5: Recursos materiales en las aulas de la EUTL (Curso 2017/18)

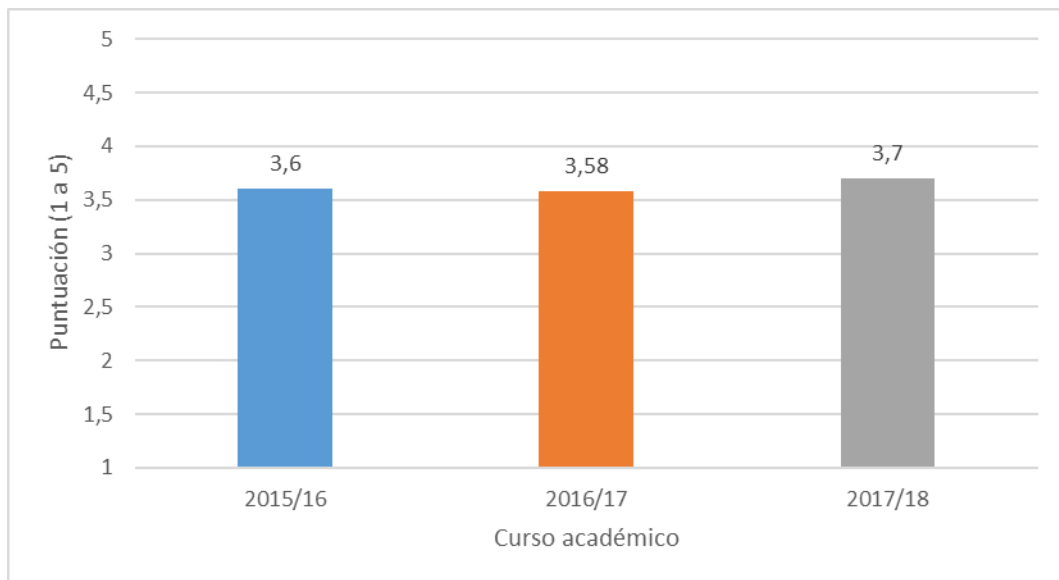
<i>Aula</i>	<i>Capacidad</i>	<i>tipo</i>	<i>Equipos</i>		
			Equipo Audio	PC	Proyector digital
1	50	Teórica/práctica	1	1	1
2	30	Teórica/práctica	1	1	1
3	60	Teórica/práctica	1	1	1
4	30	Teórica/práctica	1	1	1
5	30	Teórica/práctica	1	1	1
6	30	Sala de estudio	0	10	0
Aula Informática	28	Teórica/práctica	1	29	1
TOTAL:			6	44	6

Fuente: EUTL

Con relación a la satisfacción del estudiante con las instalaciones y las infraestructuras (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual), la valoración en el curso

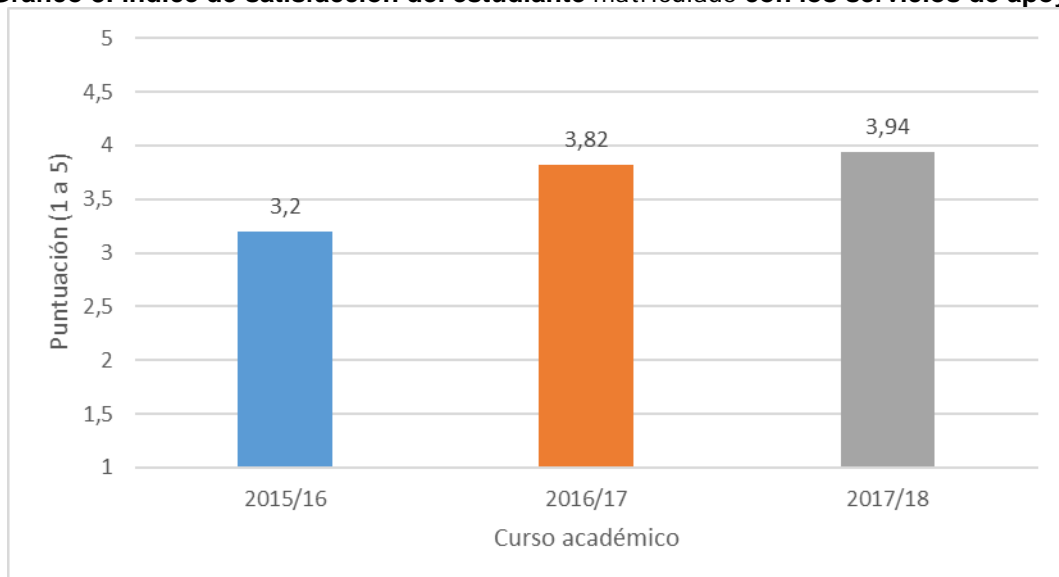
2017/18 es de 3,7. Los servicios de apoyo (biblioteca, salas de estudio, becas, etc.) obtienen una valoración de 3,94 en una escala de 1 a 5.

Gráfico 7: Índice de satisfacción del estudiante matriculado con las instalaciones e infraestructuras



Fuente: ULPGC

Gráfico 8: Índice de satisfacción del estudiante matriculado con los servicios de apoyo



Fuente: ULPGC

2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

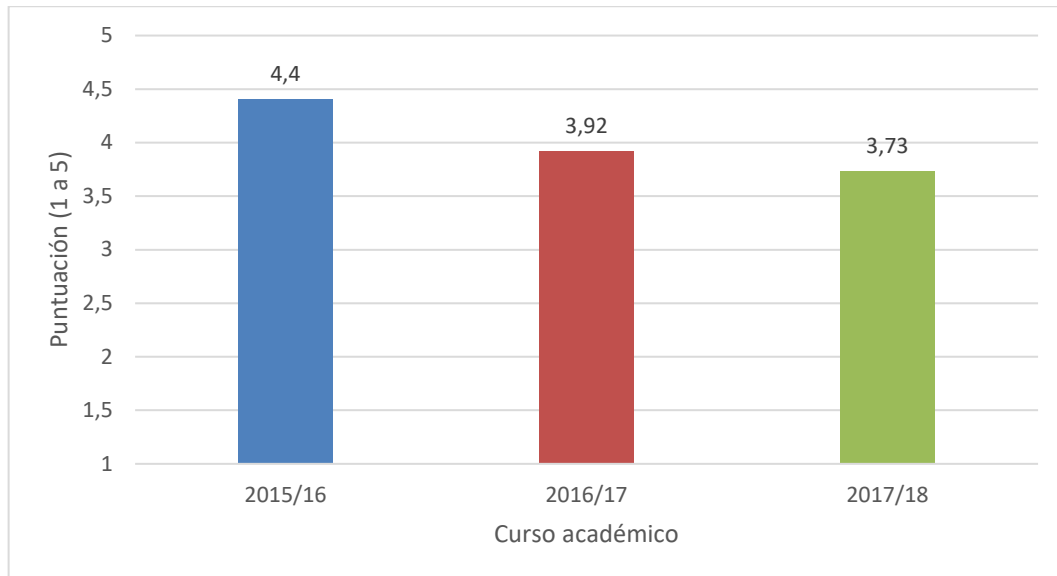
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, tras la medición de los indicadores y del análisis de sus resultados, así como de los procedimientos, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote plantea algunas propuestas para la mejora de la implantación del **Grado en Turismo**, según las diferentes 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:

- Mejorar el procedimiento de coordinación entre el profesorado que imparte la misma asignatura, así como entre los que imparten docencia en un mismo curso
- Concluir con la aplicación del Plan de Mejora del Cabildo de Lanzarote en lo referente a la constitución y celebración de tribunales para la elaboración definitiva del listado de sustitutos de la EUTL.
- Implementar los trámites necesarios para la celebración de diferentes cursos de formación por parte de la ULPGC y del Cabildo de Lanzarote.

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 2017/18 es de 3,73.

Gráfico 9: Evolución satisfacción estudiantes con las mejoras del título



Fuente: ULPGC

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

- Con respecto a los procesos relacionados con la movilidad, incentivar al PAS a participar en los diferentes programas de movilidad.
- Promover la realización de las prácticas curriculares en empresas fuera del territorio nacional con las que se ha suscrito convenio o establecido contacto.

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

- Seguir motivando a los estudiantes para que participen en las encuestas de satisfacción, especialmente, en las relativas a la planificación de las enseñanzas, al centro y la titulación.
- Incentivar al PAS para su implicación en el conocimiento y participación en el Sistema de Garantía de Calidad del centro, a través de un taller.

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:

Tabla 6: Miembros de la Comisión de Garantía de Calidad

Directora Académica de la EUTL Presidenta de la Comisión	Eva Crespo Fontes
Subdirectora de Calidad Secretaria de la Comisión	Begoña Betancort García
PAS	Zaida Guerra Cabrera
Estudiante	María Anabel de León González
Miembros del PDI	Pedro Hernández Camacho
	María José Morales García
	Noelia Ramón Pérez
	Carlos A. Domínguez García
	Gloria Gil Padrón

Fuente: EUTL

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/eut/_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 Escuela 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 2017/2018 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 sustituido por el institucional del Cabildo de Lanzarote, 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 seguir incidiendo, 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, 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-ACCUEE y ULPGC. A continuación, se especifican cuáles son:

Tabla 7: Mecanismos de revisión y seguimiento externos al centro

	MÉTODO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA	
Diseño	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
Implantación	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 Calidad de la ULPGC	Informes de Auditorías Institucionales
	7	Seguimiento del Título por la ACECAU/ACCUEE	ACECAU/ACCUEE	Informes de evaluación de seguimiento del Título
	8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.

Fuente: ULPGC y EUTL

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-ACCUEE (7)

4. ANEXOS

4.1. Anexo 1. Tabla de datos de indicadores de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (Grado en turismo)

Centro:117 - E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote		RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO							
Ámbito	Indicador	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
01.CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS (PEC01, PCC01, PAC05, PI10)	e. U-IN15REN-P-1. Estudiantes matriculados en primera opción	78,85	81,01	88,10	86,67	84,06	68,85	92,06	82,81
	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	64
	g. Nº estudiantes matriculados general (dato 'Suma de Suma'. U-IN16REN-P)	286	311,00	315,00	348	343	258	249	228
	h. Nº estudiantes matriculados TC (dato 'Suma de C'. U-IN16REN-P)	148	231	2,52	285	304	251	238	220
	i. Nº estudiantes matriculados TP (dato 'Suma de P'. U-IN16REN-P)	138	80	63	63	39	7	11	8
	j. U-IN30REN-P-2. Anulación de primera matrícula	ND	4,00	12,00	14	8	6	7	2
	k. U-IN33REN-P-2. Reclamación por impago de matrícula	ND	56,00	61	96	50	37	38	32
	i. Nº de estudiantes enviados. U-IN03REN-P-1	19	7,00	7,00	9	23	17	17	10

Centro:117 - E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote		RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO							
Ámbito	Indicador	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
02.MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE (PEC01, PCC04)	j. Nº de estudiantes recibidos. U-IN04REN-P-1	6	4,00	3,00	7	2	4	9	4
03.PRÁCTICAS EXTERNAS (PEC01,PCC05, PCC07)	a. U-IN05REN-P. Total de Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas	ND	72	48	44	51	47	34	28
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*	35,3*
	b. U-IN13REN-P-1. Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI	NA	0,00	0,00	4,76	4,76	52,38	52,38	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	33,33
	e. U-IN21REN-P-1. Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA	NA	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	NA

Grado en Turismo (Lanzarote)		RESULTADO DEL INDICADOR							
Ámbito	Indicador	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
01. Captación, oferta y demanda de plazas	Numerador del U-IN09REN-P Preinscritos en primera y segunda opción	84	159	142	184	154	120	115	116
	U-IN09REN-P Ratio de plazas	91	1,59	1,42	1,84	1,54	1,2	1,15	1,16
	U-IN16REN-P(2) Estudiantes matriculados	114	179	255	321	308	258	249	228
	U-IN16REN-P(4) Estudiantes a tiempo completo	110	175	251	308	302	251	238	220
	U-IN16REN-P(4) Estudiantes a tiempo parcial	4	4	4	13	6	7	11	8
02. Movilidad de estudiantes	U-IN03REN-P(2) Número de estudiantes de movilidad enviados	NP	NP	4	4	23	17	17	10
	U-IN04REN-P(2) Número de estudiantes de movilidad recibidos	2	5	3	8	2	4	9	4
03. Desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes	Numerador del U-IN07REN-P(2) Número de egresados por promoción	12	16	18	11	5	NP	NP	NP
	U-IN11REN-P(6) Duración media de los estudios por promoción	4,95	4,43	4,36	3,92	3,88	NP	NP	NP
	U-IN41REN-P(2) Promedio de estudiantes por grupo	51,8	31,58	24,73	29,59	10,9	27,08	28,28	26,79
04. Personal docente	U-IN13REN-P(2) Tasa de participación en formación del PDI por titulación	0	0	0	4,76	4,76	52,38	52,38	52,38
	U-IN20REN-P(2) Tasa de movilidad del PDI por titulación	6,66	4,34	9,52	14,28	14,28	14,28	23,8	33,33
	U-IN21REN-P(2) Tasa de PDI participante en el programa de valoración por titulación (DOCENTIA)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
	U-IN22REN-P(2) Tasa de PDI con valoración adecuada por titulación (DOCENTIA)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP

Grado en Turismo (Lanzarote)		RESULTADO DEL INDICADOR							
Ámbito	Indicador	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
05. Personal de apoyo a la docencia	Numerador del U-IN54REN-P(2) Número de PAS que dan apoyo a la titulación	0	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	100
	U-IN03SAT-P(2) % de Asignaturas evaluadas	ND	88,24	100	94,55	91,3	86,96	86,96	97,62
	U-IN04SAT-P(2) % Participantes en las encuestas de los estudiantes incoming	ND	ND	ND	62,5	100	75	100	100
	U-IN05SAT-P(2) % Participantes en las encuestas de los titulados	NP	NP	NP	NP	ND	ND	ND	4
	U-IN06SAT-P(2) % Participantes en las encuestas del PDI	-	-	-	-	100%	NP	90%	80,95
	U-IN07SAT-P(2) % Participantes en las encuestas del PAS	-	-	-	-	80%	NP	100%	80
07. Recursos Bibliográficos	Número de ejemplares de la colección de la Biblioteca por Edificio	658	1.040	1.155	1.396	1.569	1.701	1.819	2.159
	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	859.568

Leyenda:

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

Grado en Turismo (Lanzarote)	RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO						
	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Total de profesorado	17,0	21,0	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	6,0
Nº PDI Acreditado total	16	16	16	16	16	16	17
Profesor Doctor Tipo I ANECA	0	0	0	0	0	0	0
Ayudante Doctor ANECA	0	0	0	0	0	0	1
Profesor Colaborador ANECA	1	1	1	1	1	1	1
Profesor Doctor Tipo I ACCUEE	3	3	3	3	3	4	5
Ayudante Doctor ACCUEE	0	0	0	0	0	0	0
Profesor Colaborador ACCUEE	12	12	12	12	12	11	11