

INFORME A
Curso académi

Escuela Unive
Turismo de L

Autor: Comisión Garantía

ÍNDICE

Introducción	1
1. RESULTADOS DEL CENTRO.....	2
1.1. Objetivos de dirección del centro	2
1.2. Desarrollo y apoyo a la formación del centro.....	3
1.2.1 Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado	3
1.2.2. Programas de Movilidad y Prácticas Externas	8
1.2.3. Inserción laboral de los graduados. Satisfacción con la formación recibida.....	11
1.2.4. Satisfacción de los distintos colectivos implicados.....	12
1.2.5. Atención a sugerencias y reclamaciones.....	15
1.2.6. Suspensión/Extinción del título	15
1.2.7 Información, recursos materiales y servicios.....	16
1.3. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO.....	20
1.3.1. Evidencias de implantación del SGC	21
1.3.2. Grado de implantación del SGC	21
1.3.3. Revisiones del SGC	22
2. ANEXOS	24
Anexo 1. Tablas 1, 2 y 3 con los datos de indicadores EUTL.....	24

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 Gestión 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 del centro.

Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y en cumplimiento con los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, se presenta el Informe Anual del Centro donde se valoran los resultados de la Escuela en el curso académico 2019/20. En el curso objeto de valoración, la EUTL impartió la titulación adaptada al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) de Grado en Turismo.

En este informe se analizan, específicamente, los datos correspondientes al curso 2019/20. 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 28 de julio de 2021

D.ª Eva Crespo Fontes

Directora de la EUTL

1. RESULTADOS DEL CENTRO

Anualmente, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Gestión 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 2019/20, el Equipo Directivo de la EUTL, a través del *Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad*, estableció los objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos el Equipo Directivo propone y planifica los objetivos, así como una serie de acciones encaminadas a su consecución, 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. La Comisión de Garantía de Calidad analiza la propuesta de planificación del Equipo Directivo. Esta propuesta es analizada por la Comisión de Garantía de Calidad. Los objetivos, referentes al desarrollo de las nuevas enseñanzas, fueron aprobados en octubre de 2020, obteniéndose los siguientes resultados:

Proponer acciones encaminadas a motivar al PDI en sus estudios de doctorado. El responsable hizo las actuaciones establecidas, pero no se ha culminado el procedimiento.

Elaborar un programa de actividades con motivo de la celebración de los 30 años de la EUTL. Desde el centro se elaboró la agenda de actividades que fue

publicada en la web de la ULPGC. En total se desarrollaron 2 actividades, publicadas en las redes sociales en las que el centro tiene perfil, y un total de 5 de las que componen el programa. El resto se canceló debido al confinamiento por la COVID-19. No obstante el centro quiere retomar algunas de ellas en los próximos cursos.

Promover la internacionalización del centro. A través de los programas de movilidad (ERASMUS y SICUE) se recibieron 5 estudiantes de diferentes universidades, españolas y europeas, que cursaron parte de sus estudios en nuestro centro. Asimismo, recibimos un total de 6 miembros, 3 del PDI y 3 del PAS de centros con los que la EUTL tiene firmado acuerdos de movilidad.

Actualizar las plantillas de la EUTL con la finalidad de mejorar la comunicación interna y externa. Se creó el logo de los 30 años para conmemorar el tiempo que lleva la escuela ofreciendo los estudios de turismo y se publicó, tanto en la web del centro como en los perfiles de las redes sociales. Asimismo, se revisaron todas las plantillas de la web y se modificaron los formularios que necesitaban actualización.

Preparar el centro para la futura certificación del Sistema de Gestión de Calidad. Se publicó en fechas las evidencias de los procedimientos que componen el SGC.

Las charlas informativas del SGC, destinadas al PDI, PAS y estudiantes, no se desarrollaron por la situación producida por la COVID-19. Está previsto realizarlas en el segundo semestre del curso 2020/21.

1.2. Desarrollo y apoyo a la formación del centro

1.2.1 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.

No todas las actividades organizadas pudieron llevarse a cabo, debido al confinamiento producido por la COVID-19. Se desarrollaron las siguientes:

- Campaña informativa para la difusión de la oferta formativa de la EUTL y actividades desarrolladas a través de las redes sociales, radio, web y blogs.
- Asistencia de la EUTL a la Muestra Insular de Salidas Profesionales: Planéate, en este caso virtual, dando información de los estudios a los estudiantes de los institutos de Enseñanza Secundaria de la isla de Lanzarote.
- Envío postal, o por mail, de folletos a todos los institutos de las islas de Lanzarote y Fuerteventura.
- Recepción de dos institutos de la isla en el centro, realizando un recorrido por el mismo, en el que se mostraron las actividades que se desarrollan, el plan de estudios, etc.
- Se actualizaron los planes que conforman el Plan de Acción Tutorial para adaptarlos a la posible no presencialidad y se comenzó con el diseño y desarrollo de la plataforma Imascono, sistema de promoción virtual.

Los estudiantes de nuevo ingreso en el curso analizado fueron 44. Los datos muestran que en el curso 2019/20 fueron 200 los estudiantes matriculados. La ratio de plazas de la titulación es de 0,7, es decir, por cada plaza ofertada hay 0,7 solicitantes de preinscripción en primera o segunda opción.

Con relación al tipo de matrícula realizada en Grado en Turismo, 156 estudiantes se matricularon a tiempo completo y 44 a tiempo parcial en el curso académico analizado.

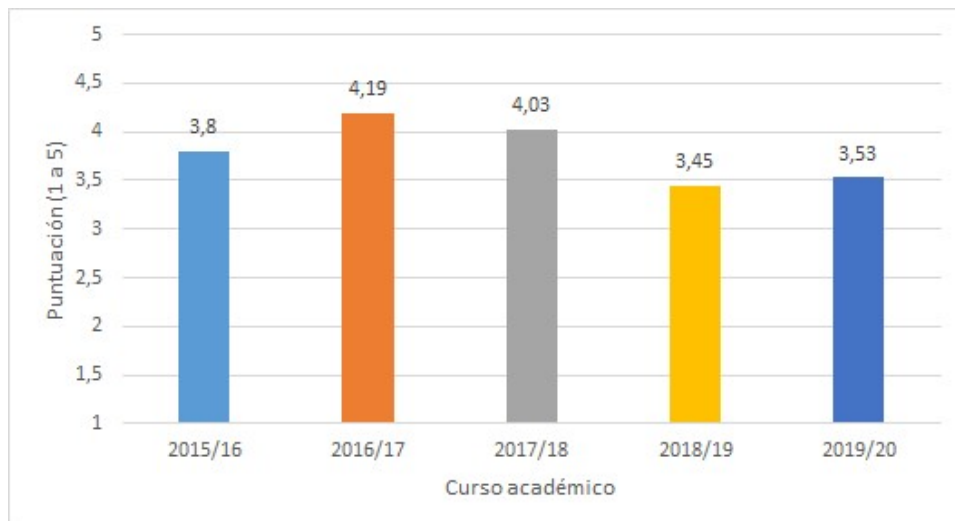
Orientación al Estudiante

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 las que los responsables del Centro y los coordinadores de diferentes áreas (movilidad, prácticas, trabajo fin de título, biblioteca, informática, 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 2019/20 la atención prestada a los estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.) fue valorada con un 3,53 en una escala del 1 al 5. En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los 4 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.

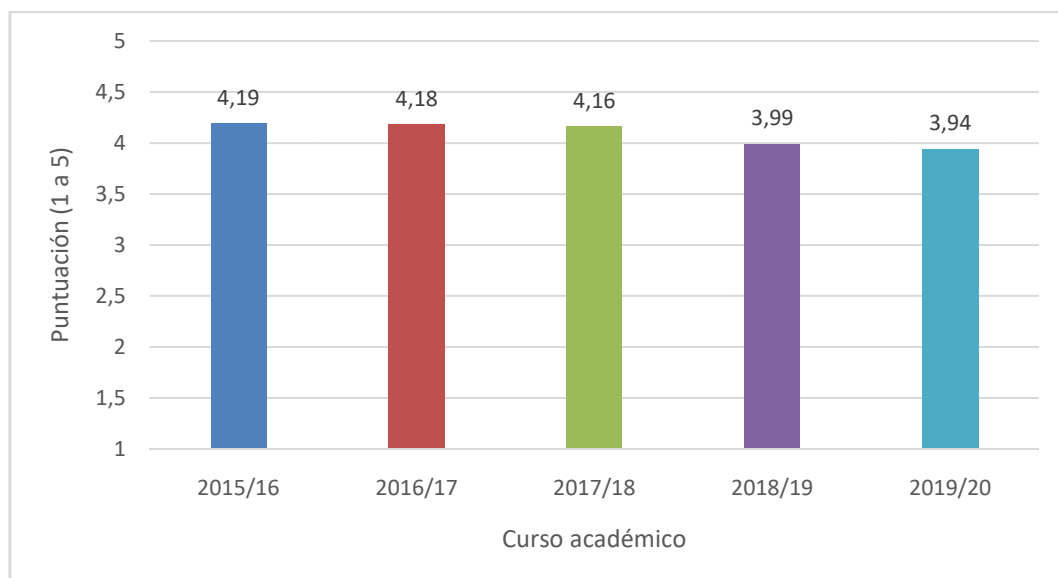
En el curso analizado, la tasa de rendimiento ha aumentado considerablemente en comparación con los cuatro cursos precedentes, situándose en el 75,89%. Teniendo en cuenta que los resultados son por promoción y que son provisionales, al no haber pasado el tiempo suficiente para que termine de formularse el indicador, la de graduación del curso 2016/17 es del 25,45%. Por su parte, la tasa de éxito es del 80% y la de abandono del título del 61,11% en el curso 2015/16, último dato definitivo que se tiene.

En el curso 2019/20 fueron 72 los estudiantes matriculados en la asignatura del TFG. De ellos, solamente 53 estaban en disposición de realizar la defensa en alguna de las tres convocatorias. Teniendo en cuenta este dato, 38 de esos 53 estudiantes defendieron su TFG y aprobaron la asignatura, es decir, el 71,69%.

En el curso 2019/20, a diferencia de lo sucedido en los anteriores, por motivos de la COVID-19, la encuesta de satisfacción del estudiante con respecto al profesorado, solo se realizó en el primer semestre. La valoración obtenida fue de 3.94, en una escala de 1 a 5.

En el siguiente gráfico se expone la evolución de este dato desde el curso 2015/16.

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



Fuente: ULPGC

Con el fin de realizar un mejor seguimiento de los resultados obtenidos por los estudiantes, así como prestar una atención más personalizada, la EUTL se ha propuesto potenciar la figura del tutor de grado, de forma que el estudiante tenga un referente al que acudir ante los diferentes problemas que le pudieran surgir y llevar al abandono de sus estudios.

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 el 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”, que en el caso de la EUTL son 12. La tasa de tasa de PDI doctor es por tanto del 50% al contar el centro con 6 doctores entre sus docentes en el curso 2019/20.

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 2019/20a un 31,81% del conjunto del profesorado (7 de 22) se le concedió plaza en las diferentes modalidades de movilidad. El 57,14% de las plazas obtenidas fueron dentro del programa ERASMUS STA, mientras que el 42,86% restante la obtuvo en la modalidad de formación. Debido a la situación sobrevenida por la COVID-19 solo 3 de los docentes, el 13,63%, pudieron llevar a cabo la movilidad en el curso 2019/20. El resto de las movilizaciones fue pospuesto para el siguiente curso 2020/21.

1.2.2. Programas de Movilidad y Prácticas Externas

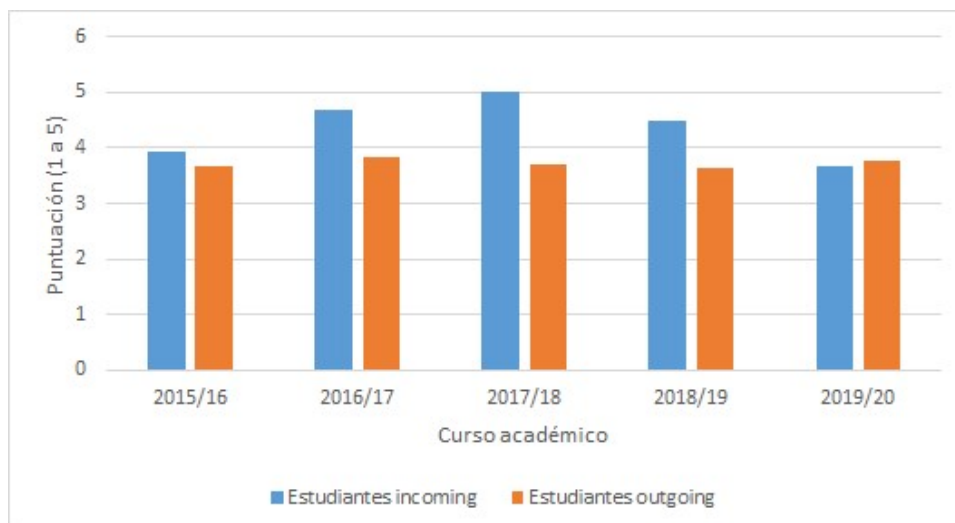
Movilidad de Estudiantes

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 2019/20 se recibieron 2 estudiantes de Italia, 2 estudiantes de Bélgica y 1 estudiante de Málaga. En este mismo curso fueron 6 estudiantes los que realizaron parte de sus estudios en otras universidades de Alemania, Italia y Polonia. Además de los estudiantes que cursaron estudios en universidades fuera del territorio nacional, una estudiante realizó su movilidad en Madrid a través del programa de intercambio SICUE.

El Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación de la UPLGC convocó por primera vez el programa de movilidad Erasmus plus con fines académicos, para la recepción en la UPLGC de profesionales del EEES durante el curso 2019/20. Un egresado de la EUTL pudo acceder a esta movilidad, ofreciendo diversas charlas a los estudiantes del grado.

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 3,67 en una escala del 1 al 5, mientras que los outgoing es de 3,78.

Gráfico 3: Evolución satisfacción estudiantes de movilidad



Fuente: UPLGC

Para mejorar las puntuaciones obtenidas, relacionadas con la movilidad, se proponen las siguientes acciones:

- Retomar conversaciones con la Residencia de la Escuela de Pesca.
- Desarrollar Jornadas de Acogida para los estudiantes incoming.
- Orientar a los estudiantes incoming, a través de los mentores, durante su estancia en nuestro centro.

Prácticas Externas

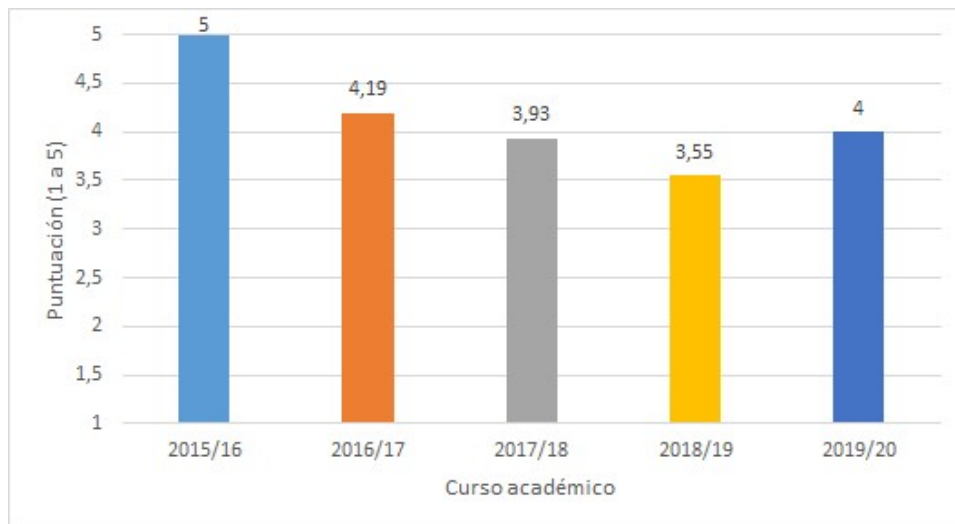
En el *Procedimiento Clave para la Gestión de las Prácticas Externas* integradas en el plan de estudios se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. A pesar de que la EUTL ya tiene firmados acuerdos suficientes para 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 1 nuevo convenio, que se firmó 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 30 estudiantes, 2 de ellos procedentes de programas de movilidad SICUE y ERASMUS, cursó sus prácticas externas en empresas, tanto del sector público como privado, localizadas principalmente en Lanzarote, salvo 4 estudiantes que las realizaron en empresas extranjeras, localizadas en Alemania y Francia a través del programa Erasmus Prácticas. Hay que mencionar que no todos los estudiantes pudieron acabar sus prácticas en las empresas asignadas, debido al confinamiento decretado por la COVID-19. Como alternativa, se propuso una serie de actividades formativas para suplir las competencias de las prácticas presenciales, cuyas líneas fueron, entre otras: marketing digital, Revenuemanagement para el turismo, liderazgo, etc.

Con relación a la satisfacción del estudiante con respecto al desarrollo de las prácticas externas, la valoración del curso 2019/20 es de 4, tal y como se muestra

en el gráfico siguiente. Los conocimientos y capacidades obtenidas a través de las prácticas externas obtienen una valoración de 3,92, siempre en una escala de 1 a 5.

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



Fuente: ULPGC

La propuesta de mejora para este caso es el desarrollo de una comunicación más efectiva entre los tutores académicos y los de las empresas, de cara a alcanzar las competencias de la asignatura del Prácticum.

1.2.3. Inserción laboral de los graduados.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. Al finalizar el curso 2019/20 fueron 36 los estudiantes que, en las distintas convocatorias, presentaron su Trabajo Fin de Grado, concluyendo de este modo sus estudios.

Consultado el informe de seguimiento laboral (12 y 24 meses tras el egreso) de las personas tituladas en el centro en el curso 2015, elaborado por el Observatorio de Empleo de la ULPGC, se obtienen los siguientes resultados sobre la tasa de inserción laboral y la satisfacción de los egresados:

Tabla 1: Tasa inserción laboral

	Curso egreso 2015/16	
	EUTL	CC. Sociales y Jurídicas
Tasa de empleo	100%	92,99%
Tasa empleo encajado	4,76%	38,04%
Tasa empleo cuenta ajena	95,45%	94,14%
Tasa empleo cuenta propia	4,55%	5,86%

Fuente: ULPGC (sin datos posteriores)

Tasa de empleo: % de egresados insertados laboralmente en Canarias sobre total de egresados ULPGC activos /empleados y demandantes de empleo).

Tasa de empleo por cuenta ajena: % de egresados insertados laboralmente por cuenta ajena sobre el total de insertados.

Tasa de empleo por cuenta propia: % de egresados insertados laboralmente por cuenta propia sobre total de insertados.

Tasa de empleo encajado: % de egresados insertados laboralmente por cuenta ajena que cotizan en uno de los tres primeros grupos del Régimen General de la Seguridad Social.

Respecto a la satisfacción de los egresados le valor obtenido en el curso analizado es de 4,33 sobre 5.

Tabla 2: Satisfacción egresados¹

	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Satisfacción con los conocimientos y capacidades adquiridas	NP	5	NP	4,33

Fuente: ULPGC

1.2.4. 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 2019/20 se implementó el cuestionario elaborado por la EUTL, tanto para el PAS como para el PDI que presta sus servicios en el centro. Como se observa en

¹En una escala de 1 a 5

la siguiente tabla, la valoración media obtenida en la satisfacción del PAS fue de 3,28 sobre 5 y en el caso del PDI fue de 3,79 sobre 5 en este curso 2019/20.

Tabla 3: Evolución de la Satisfacción PAS y PDI

PAS					PDI				
	16/17	17/18	18/19	19/20		16/17	17/18	18/19	19/20
Unidad de trabajo	3,70	4	2,85	2,66	Dirección y calidad del centro	4,07	3,82	4,04	4,02
Centro y apoyo a la docencia	3,66	4,34	3,46	4,03	Administración y servicios del centro	3,95	3,75	3,86	4,02
Universidad	2,86	3,66	4,5	3,25	Procesos institucionales de la Universidad	3,53	3,81	3,79	4,17
Cabildo	3,21	2,89	2,43	3,17	Procesos institucionales del cabildo	2,98	2,41	2,60	2,77
Media	3,36	3,72	3,61	3,28	Docencia Título	3,89	3,85	3,89	3,96
					Media	3,68	3,53	3,64	3,79

Fuente: EUTL

En el curso 2019/20 el PDI de la EUTL participó, por primera vez, en el cuestionario que la ULPGC implementa a su personal docente. A partir del siguiente curso se llevará a cabo la comparación en los datos obtenidos(http://www.eutl.es/private/SGC/Resultados/PDI/ULPGC_sat_PDI_EUTL_2020.pdf)

Con el objetivo de mejorar las valoraciones de la satisfacción del PAS se proponen las siguientes acciones:

- Tramitar con el Cabildo el desarrollo de cursos del Plan de Formación de la ULPGC, tanto para el PAS como para el PDI.

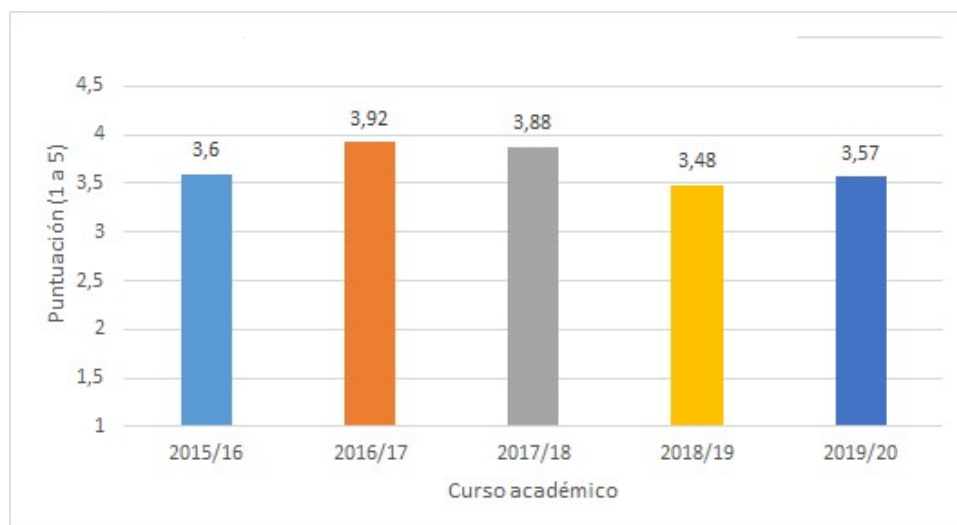
Además, se han llevado a cabo diferentes estudios de opinión, concretamente 3 encuestas:

- *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 online 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 (*Ver gráfico 2*).

- *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 2019/20 ha sido de 3,57 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 (incoming).* Para la medición de este índice de satisfacción se aplicó un modelo de cuestionario en formato online. En dicho cuestionario se pregunta sobre la información recibida, la valoración de las diferentes webs (ULPGC, Gabinete Movilidad, Centro de destino), el centro de destino y la acogida y estancia en el mismo (*Ver gráfico 3*).

1.2.5. 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*, el *Procedimiento Institucional para la Gestión de Incidencias de la ULPGC* y el *Procedimiento Institucional de sugerencias y reclamaciones* del Cabildo de Lanzarote.

Se han recibido cuatro incidencias académicas. Una relativa a un cambio de horario de un examen; otra relacionada con la docencia online durante el confinamiento y dos relativas a los exámenes, una con la disconformidad con la nota de una asignatura y otra con el desarrollo de un examen. Todas las reclamaciones fueron resueltas.

Con relación a la satisfacción del estudiante con respecto a los sistemas de participación (en Junta de Escuela y comisiones), opinión, propuestas de mejora, solución a quejas etc., la valoración del curso 2019/20 es de 3,48. Con relación al desarrollo de mejoras del centro (participación, orientación, información, organización del título, infraestructura, reconocimientos, etc.) la valoración para el período analizado es de 3,38, ambos datos en una escala de 1 a 5.

1.2.6. 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.

1.2.7 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 [http://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=wpe002&codTitulo=4032&tipotitulacion=G]

En el curso 2019/20 se ha seguido trabajado en la actualización de la *web* del centro, que contiene información completa del **Grado en Turismo**, de las instalaciones del centro, de la organización de la EUTL, servicios, biblioteca, movilidad, calidad, trabajo fin de grado, prácticas, normativas y un espacio destinado al estudiante con sus derechos y deberes, seguros, así como con los modelos de formularios necesarios para la realización de los diferentes trámites administrativos, etc. A través de la sección de destacados 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 el blog 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 que el Centro dispone en el Campus Social para la publicación de todos aquellos documentos e informes que deben estar accesibles solo para 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 son los expuestos en la siguiente tabla (nº 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	18/19	19/20
Valoración de los mecanismos/canales de información	3,40	4,24	4,19	3,79	3,65

al estudiante					
Valoración de la información publicada en general (plan de estudios)	4,60	4,18	4,16	3,82*	3,88*
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	3,59	3,65
Satisfacción general con la información	3,85	3,99	3,95	3,73	3,72

*Se han unido ambos ítems en uno

Fuente: ULPGC

Para mejorar la información ofertada desde el centro proponemos las siguientes acciones:

- Mantener el acuerdo con la empresa externa que presenta la información en los perfiles de las redes sociales de la EUTL.
- Finalizar la elaboración de instrucciones para que la información se presente conforme a las pautas establecidas por la EUTL.

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 adquisición de material informático y de comunicación, así como de fondos bibliográficos y portátiles para la biblioteca. Otras actividades a las que se destinaron recursos económicos a lo largo del curso fueron: los actos y actividades realizadas en la inauguración del curso académico, jornadas de acogida, charlas y conferencias; salidas de los estudiantes relacionadas con las asignaturas del plan de estudios.

Todas las aulas de docencia tienen ordenador, megafonía, pantalla y video proyector, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

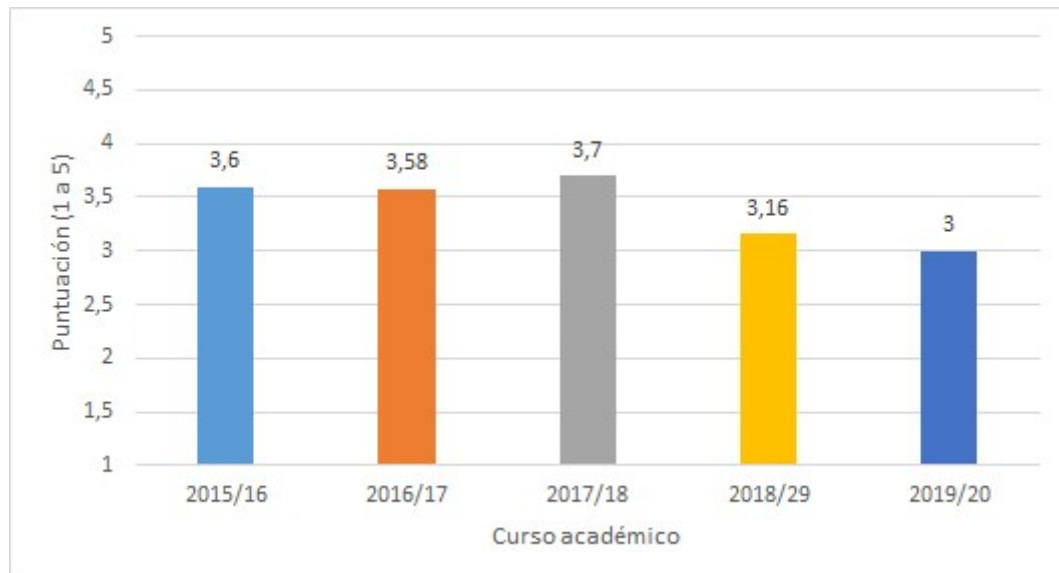
Tabla 5: Recursos materiales en las aulas de la EUTL (Curso 2019/20)

Aula	Capacidad	tipo	Equipos		
			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

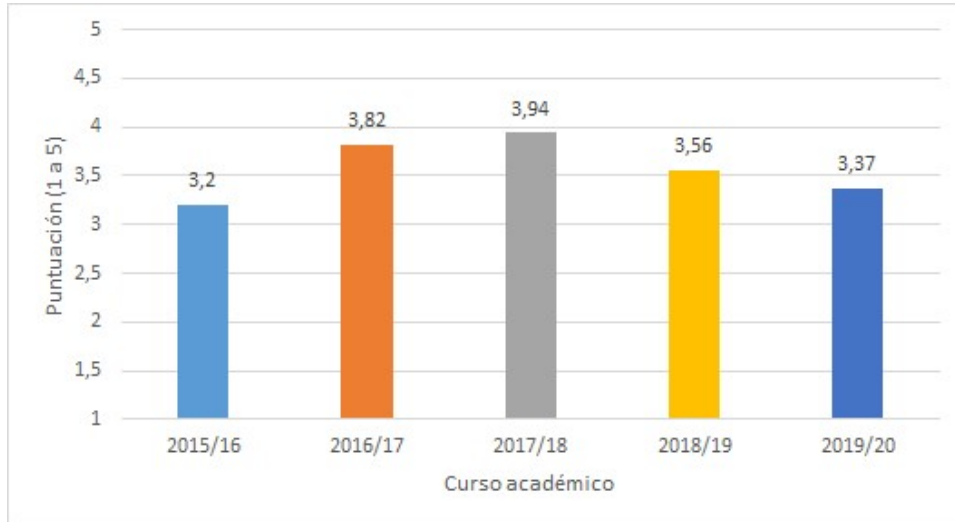
Con relación a la satisfacción del estudiante con las instalaciones y las infraestructuras (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual), la valoración en el curso 2019/20 es de 3. La gestión de los servicios de apoyo a la biblioteca fue valorada con 4,09 y la gestión de becas y ayudas 3,52 en una escala de 1 a 5.

Gráfico 6: Índice de satisfacción del estudiante matriculado con las instalaciones e infraestructuras



Fuente: ULPGC

Gráfico 7: Índice de satisfacción del estudiante matriculado con los servicios de apoyo



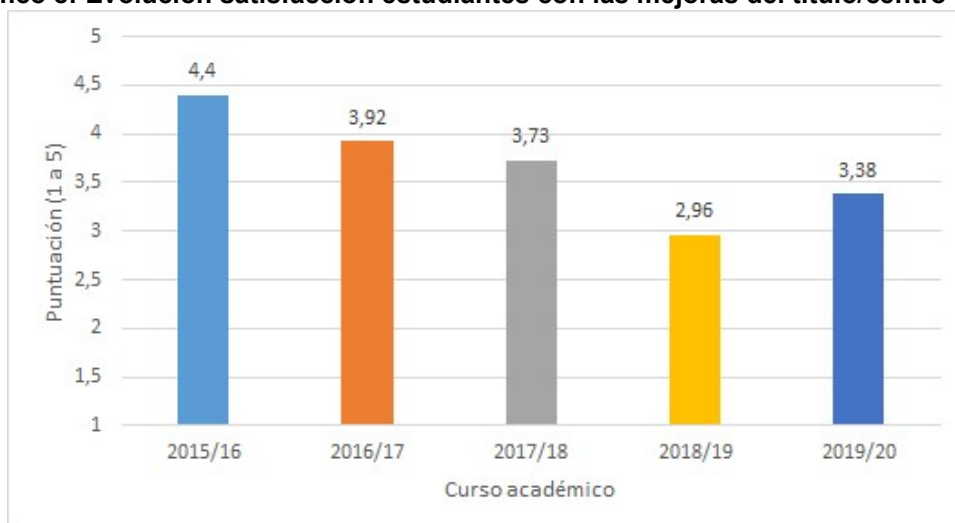
Fuente: ULPGC

*En el curso 2019/20 se ha incluido la valoración media obtenida por la gestión de los diferentes servicios de apoyo

La satisfacción del estudiante con el desarrollo de mejoras en el centro, con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc., es de 3,38 sobre 5.

En este apartado se propone la creación de un plan de acción cultural para los estudiantes del centro, en coordinación con la agenda cultural de la ULPGC.

Gráfico 8: Evolución satisfacción estudiantes con las mejoras del título/centro



Fuente: ULPGC

Para la mejora de las instalaciones, servicios e infraestructura, desde el centro se propone:

- a. Habilitar zona de ocio para que los estudiantes puedan desarrollar actividades en las horas de descanso.
- b. Renovar el mobiliario del aula.
- c. Retomar negociaciones para la concesión de un espacio para uso polivalente.

1.3. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

En el Manual del Sistema de Gestión 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, como máximo representante 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 de la EUTL Presidenta de la Comisión	Eva Crespo Fontes
Subdirectora de Calidad Secretaria de la Comisión	Begoña Betancort García
Subdirectora de Ordenación Académica	María José Morales García
PAS	Zaida Guerra Cabrera
Estudiante	Iria Lourido Monteagudo
Miembros del PDI	Pedro Hernández Camacho
	Noelia Ramón Pérez
	Carlos A. Domínguez García

	Gloria Gil Padrón
--	-------------------

Fuente: EUTL

1.3.1. 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>

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: <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-pub/informe-de-la-relacion-de-evidencias-de-los-procedimientos-institucionales-de-la-ulpgc>.

1.3.2. Grado de implantación del SGC

La documentación del Sistema de Gestión 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 Gestión 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: www.cabildodelanzarote.com/eutl/).

Los resultados de la implantación en el curso 2019/20 son positivos en general, ya que, a excepción del procedimiento referido a la suspensión de las enseñanzas, por no haber sido necesaria su implementación, 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.

1.3.3. Revisiones del SGC

El Sistema de Gestión 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 Gestión 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 Gestión 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 Gestión 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)

	INFORME ANUAL Curso académico 2019/20	  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA CABILDO DE LANZAROTE
		Aprobado en JE: 14/10/2020

2. ANEXOS

Anexo 1. Tablas 1, 2 y 3 con los datos de indicadores EUTL

Tabla1.Datos de indicadores de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (Grado en turismo)

Centro: E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote / Grado en Turismo		RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO				
Ámbito	Indicador	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
01.Captación, oferta y demanda plazas (PEC01, PCC01, PAC05, PI10)	Numerador del U-IN09REN-P Preinscritos en primera y segunda opción	120	115	116	86	70
	U-IN09REN-P Ratio de plazas	1,2	1,15	1,16	0,86	0,7
	U-IN15REN-P-1. Estudiantes matriculados en primera opción	68,85	92,06	82,81	86,96	79,55
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (Denominador del U-IN15REN-P-1)	61	63	64	46	44
	Nº estudiantes matriculados general (dato 'Suma de Suma'. U-IN16REN-P)	258	249	228	196	200
	Nº estudiantes matriculados TC (dato 'Suma de C'. U-IN16REN-P)	251	238	220	194	156
	Nº estudiantes matriculados TP (dato 'Suma de P'. U-IN16REN-P)	7	11	8	2	44
	U-IN30REN-P-2. Anulación de primera matrícula	6	7	2	7	2
U-IN33REN-P-2. Reclamación por impago de matrícula	37	38	32	36	24	

Centro: E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote / Grado en Turismo		RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO				
Ámbito	Indicador	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
02.Movilidad del estudiante (PEC01, PCC04)	Nº de estudiantes enviados. U-IN03REN-P-1 (De los diferentes programas de movilidad)	17	17	10	6	7
	Nº de estudiantes recibidos. U-IN04REN-P-1	4	9	4	4	5
03.Desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes (PEC01, PCC02, PCC05, PCC06, PCC07)	Numerador del U-IN07REN-P(2) Número de egresados por promoción	9	14	NP	NP	NP
	U-IN11REN-P(6) Duración media de los estudios por promoción	4,6	3,88	NP	NP	NP
	U-IN41REN-P(2) Promedio de estudiantes por grupo	27,08	28,28	26,79	23,05	23,34
04.Personal docente (PEC01, PI01, PI03, PI05, PI07, PR-RR.HH-10, PR-RR.HH-09)	U-IN12REN-P-1. Tasa de PDI doctor (* tasa calculada según lo especificado en el RD 420/2015 de 29 de mayo)	23,81	50*	50*	66,66*	50*
	U-IN13REN-P-1. Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI (**El PDI de la EUTL no tiene acceso al Plan de Formación de la ULPGC si bien se forman de forma individual).	52,38	52,38	52,38	NP**	NP**
	U-IN20REN-P-1. Tasa de movilidad del PDI (**el 31,81% del PDI obtuvo plaza para participar en los programas de movilidad, pero por causas sobrevenidas por la COVID-19, solo el 13,63 pudo llevarla a cabo)	14,28	23,8	33,33	45,83	13,63***
	U-IN21REN-P-1. Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA	NP	NP	NP	NP	NP
	U-IN22REN-P-1. Porcentaje de PDI con valoración DOCENTIA adecuada	NP	NP	NP	NP	NP

Centro: E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote / Grado en Turismo		RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO				
Ámbito	Indicador	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
05. Personal de apoyo a la docencia (PEC01, PI02, PI04, PI06)	Numerador del U-IN54REN-P(2) Número de PAS que dan apoyo a la titulación	4	4	4	4	4
06. Prácticas externas (PEC01, PCC05, PCC07)	U-IN05REN-P. Total de Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas	47	34	28	24	30
07. Participación en encuestas de Satisfacción (PAC07)	U-IN02SAT-P(2) % de profesores evaluados	95,24	90,48	100	100	NP
	U-IN03SAT-P(2) % de Asignaturas evaluadas	86,96	86,96	97,62	100	NP
	U-IN04SAT-P(2) % Participantes en las U-IN04SAT-P(2) % Participantes en las encuestas de los estudiantes incoming	75	100	100	100	60
	U-IN05SAT-P(2) % Participantes en las encuestas de los titulados	ND	ND	4	ND	13,95
	U-IN06SAT-P(2) % Participantes en las encuestas del PDI (implementada por la EUTL)	NP	90	80,95	66,66	86,36
	U-IN07SAT-P(2) % Participantes en las encuestas del PAS	NP	100	80	60	80
08. Recursos Bibliográficos (PAC02)	Número de ejemplares de la colección de la Biblioteca por Edificio	1.701	1.819	2.159	2.311	2.435
	Número de ejemplares de la colección de la Biblioteca universitaria	805.437	841.484	859.568	845.552	861.467



	INFORME ANUAL Curso académico 2019/20	
		Aprobado en JE: 14/10/2020

Tabla 2. Evolución de indicadores de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (Grado en turismo)

Centro: E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote / Grado en Turismo	Evolución de indicadores				
	201516	201617	201718	201819	201920
U-IN06REN-P2 - Tasa de rendimiento	69,62	70,09	67,98	70,59	75,89
U-IN07REN-P1 - Tasa de graduación (1)	19,57	25,45*	NP	NP	NP
U-IN08REN-P2 - Tasa de abandono inicial (SIIU)(1)	29,63	38,10	37,50	19,57*	NP
U-IN31REN-P2 - Tasa de éxito	81,65	84,09	81,90	82,47	80,00
U-IN39REN-P2 - Ratio nº estudiante/profesor	11,14	11,81	10,86	8,52	8,70
U-IN48REN-P2 - Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	54,00	63,00	64,00	46,00	44,00
U-IN67REN-P2 - Tasa de Abandono del Título (RD1393/2007)	61,11	0*	NP	NP	NP
U-IN68REN-P2 - Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 40)	90,53	92,75	84,41	84,51	82,55

*Datos provisionales: no ha pasado el tiempo suficiente para que termine de formularse el indicador

(1) Resultados por promoción. La Tasa de Graduación y la Tasa de Eficiencia no contemplan a los estudiantes que reconocen créditos.

Leyendas:

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



	INFORME ANUAL Curso académico 2019/20	
		Aprobado en JE: 14/10/2020

Tabla 3. Número de doctores y tipo de acreditación

Centro: E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote / Grado en Turismo	RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO				
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Total profesorado	21,0	21,0	21,0	24	22
Total doctores	5,0	6,0	6,0	8	6
Nº PDI Acreditado total	16	16	17	17	15
Profesor Doctor Tipo I ANECA	0	0	0	0	0
Ayudante Doctor ANECA	0	0	1	1	0
Profesor Colaborador ANECA	1	1	1	0	0
Profesor Doctor Tipo I ACCUEE	3	4	5	5	4
Ayudante Doctor ACCUEE	0	0	0	0	0
Profesor Colaborador ACCUEE	12	11	11	11	11