



**INFORME DEFINITIVO DE LA AGENCIA CANARIA DE CALIDAD UNIVERSITARIA Y EVALUACIÓN EDUCATIVA EN RELACIÓN AL SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO CONTENIDO EN EL PLAN DE ESTUDIO, VERIFICADO POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES, DE LOS TÍTULOS OFICIALES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.**

---

**Asunto: Primer Informe de Seguimiento de Titulación**

**Universidad: Las Palmas de Gran Canaria**

**Titulación: Grado en Turismo**

**Normativa**

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, establece en su artículo 27 que: “ una vez iniciada la implantación de las enseñanzas correspondientes a los títulos oficiales inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), la ANECA o los órganos de evaluación que la Ley de las comunidades autónomas determinen, llevarán a cabo el seguimiento del cumplimiento del proyecto contenido en el plan de estudio verificado por el Consejo de Universidades“. Este seguimiento de los títulos es previo al procedimiento de evaluación para renovar la acreditación y necesariamente ha de servir para facilitar la superación de dicho proceso.

Por su parte, la Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa, como entidad que ejerce las funciones de evaluación de la calidad universitaria en el ámbito de la Comunidad Canaria, ha establecido el protocolo para realizar las funciones descritas en el artículo 27 del Real Decreto 861/2010 citado anteriormente.

De acuerdo con lo establecido en el protocolo elaborado por la Agencia, se elaborará un informe de evaluación relativo al cumplimiento de cada uno de los criterios establecidos.

**Antecedentes**

La **Universidad de Las Palmas de Gran Canaria** ha elaborado el Informe Anual de Seguimiento del título de **Grado en Turismo** del primer curso académico de implantación 2010/2011, habiendo solicitado evaluación de la misma con fecha 4 de marzo del 2013.

Una vez recibido el expediente de solicitud se procede, por parte de la Agencia, a analizar tanto la información pública disponible como la suministrada por la Universidad en su Informe.

Se inició el proceso de evaluación de los criterios con la elaboración de un Informe Provisional Individual en el que se han hecho constar el cumplimiento con las especificaciones del proceso de seguimiento, y se han establecido recomendaciones para asegurar la mejora continua del desarrollo de la implantación del título.

Este informe provisional fue enviado a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria para que ésta, si lo consideraba oportuno, presentara alegaciones a su contenido.



### Conclusiones

En virtud de todo lo anterior y, en base a las competencias atribuidas, esta Agencia emite Informe de Seguimiento definitivo en los términos de:

<b>Resultado del Seguimiento</b>	Conforme	X	<i>Anexo I: Informe de Seguimiento</i>
	No Conforme		

S/C de Tenerife a 2 de octubre de 2013.



Carlos Gutiérrez Ayneto

DIRECTOR



**Observaciones y Comentarios**

**ANEXO I**

**INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO**

<b>UNIVERSIDAD</b>	<b>Universidad de Las Palmas de Gran Canaria</b>
<b>TITULO</b>	<b>Grado en Turismo</b>
<b>FECHA DEL INFORME</b>	<b>2-octubre-2013</b>
<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>	CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> NO CONFORME <input type="checkbox"/>
<b>MOTIVACIÓN</b>	

**COMENTARIOS SOBRE EL CONTENIDO DEL AUTOINFORME DEL TÍTULO:**

En general, el autoinforme permite el seguimiento adecuado del título, es claro y está bien redactado. Se recogen los datos de los indicadores y se aporta la información sobre los distintos aspectos definidos en el proceso de seguimiento.

Se indica y valora si se ha cumplido o no con lo que se estableció en la memoria de verificación del título.

Se espera que en el futuro se cuente con más evidencias y datos que permitan realizar una valoración y análisis más detallado de la evolución de los resultados. Este hecho permitirá disponer de propuestas de mejora específicas del título.

**Criterio 1: La Universidad publica en su página Web información sobre el título oficial objeto de seguimiento.**

VALORACIÓN:

CUMPLE

NO CUMPLE

En general, las páginas Webs del Grado en Turismo recogen información útil y relevante para los estudiantes y otros grupos de interés. En líneas generales, la información en las Webs se presenta de manera sencilla y clara, está bien estructurada, y el acceso a los datos de interés para los estudiantes resulta fácil e intuitivo.

Observamos que la información está actualizada y los enlaces Webs proporcionados funcionan correctamente. Toda la información está identificada y se ajusta fielmente a la memoria de verificación. Además, la FEET, la EUTL y la ETULPGC están trabajando en un listado general del profesorado donde se incluirá su perfil docente e investigador. Se **cumple con este criterio**.

**Criterio 2: El sistema de garantía interna de calidad está implementado y permite obtener información sobre el título que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones.**

VALORACIÓN:

CUMPLE

NO CUMPLE

La Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET), la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) y la Estructura de Teleformación de la ULPGC (ETULPGC) cuentan con un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) elaborado siguiendo las normas y directrices establecidas en el Programa AUDIT, diseños aprobado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en 2010, siendo aprobado el de la ETULPGC en 2012. Las responsabilidades del sistema están claramente establecidas por este Título, así como sus funciones. Respecto a los objetivos de dirección, éstos se establecen a través del procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política y objetivos de calidad. Como buenas prácticas, destacar la transmisión de la información y el compromiso por generar una cultura de calidad en el Centro.

Los resultados de la implantación del SGIC en el curso 2010/2011 fueron positivos, aunque destacan la necesidad de introducir mejoras que simplifiquen y faciliten la gestión de los procedimientos, así como que dichos procedimientos permitan corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos, por lo que estiman necesaria una actualización del SGIC.

El procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y profesorado se realiza llevando a cabo varios procedimientos, en los cuales se analiza la captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas, la orientación al estudiante, el desarrollo y evaluación de la enseñanza y el personal docente de las titulaciones impartidas.

Siguiendo el procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes, se ha elaborado un Plan de Captación de estudiantes acorde con el perfil de ingreso definido y la oferta de plazas del Grado. De los resultados obtenidos se desprende que, de los estudiantes de nuevo ingreso, en el curso 2010/2011 se ha obtenido una tasa de acceso del 10,25% en la FEET, 26,26% en la EUTL, y 10,8% en la ETULPGC, lo que pone de manifiesto la demanda potencial que recibe el Grado objeto de seguimiento.

A través del procedimiento clave de orientación al estudiante y del procedimiento clave de orientación profesional, se ha elaborado, durante el curso 2010/2011, el Plan de Acción Tutorial en la FEET y se está en proceso de elaboración en la EUTL. Se valora positivamente la participación de los grupos de interés (del centro) en el Programa de Acogida 2010/2011.

En cuanto al procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza, ha supuesto el desarrollo de procesos de coordinación del profesorado, velando así por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas. Para ello, y valorándose muy positivamente, se han llevado a cabo reuniones de profesorado por nivel, sesiones de CAD, reuniones periódicas con directores de departamentos, reuniones con estudiantes, utilización de herramientas de seguimiento, control y satisfacción, y participación en conferencias de dirigentes de centros en la FEET y la EUTL. La opinión general de los estudiantes respecto a los procesos de enseñanza ha sido favorable, con una satisfacción que ronda el 75% en la FEET y el 84% en la EUTL. No se dispone de este dato en la ETULPGC.

Respecto al personal docente, y siguiendo la normativa de la ULPGC y, en su caso, el Reglamento de la Estructura de Teleformación ULPGC, a través del procedimiento institucional para la captación y selección del personal académico e investigador, del procedimiento institucional para la formación del PDI, y del procedimiento institucional de valoración del PDI se garantiza la captación de personal cualificado, al igual que la renovación de sus conocimientos relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión. El 52,38% de docentes de la FEET, el 26,66% de la EUTL y el 77,75% en la ETULPGC que imparten en este primer curso, son doctores. Además, el 9,52% del PDI de la FEET ha participado en el Plan de formación Continua del PDI, y el 100% ha sido valorado adecuadamente en el programa DOCENTIA\_ULPGC.

Con todo esto, la FEET, la EUTL y la ETULPGC se plantean las siguientes propuestas de mejora en lo que respecta a la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y profesorado:

- Velar por la exposición detallada de las actividades formativas y los aspectos de evaluación en los proyectos docentes de las asignaturas (FEET).
- Seguir impulsando la coordinación horizontal y vertical de las asignaturas del Grado (FEET).
- Dar a conocer las novedades incorporadas en los mecanismos de atención a las sugerencias y reclamaciones (FEET).
- Aumentar la Tasa de PDI doctor (EUTL).
- Aumentar la implicación del profesorado en las actividades de coordinación del Grado (EUTL y ETULPGC).
- Fomentar la participación del profesorado en el Plan de Formación Continua del PDI (EUTL y ETULPGC).
- Incrementar la tasa de matriculación en este Grado, diseñando y ejecutando un plan de difusión en todo el territorio nacional (ETULPGC).
- Indagar en las causas del bajo rendimiento académico de los estudiantes en algunas de las asignaturas del primer grado así como proponer soluciones al respecto (ETULPGC).
- Aumentar la implicación del personal y de los estudiantes en acciones que tengan que ver con la gestión del Centro y en la toma de decisiones (ETULPGC).

En relación a los programas de movilidad y prácticas externas, a través del procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes enviados y el procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos se garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes, al mismo tiempo que vela para que adquieran los conocimientos y las capacidades necesarias y adecuadas. Actualmente no se dispone de datos sobre la movilidad de estudiantes enviados en ninguna de las tres sedes, ya que dicha movilidad requiere haber superado un determinado número de créditos sobre el total del primer curso de la titulación. Por el contrario, sí

existen estudiantes recibidos, con un total de 43 en la FEET. En cuanto a las prácticas externas, mediante el procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas se organiza y se planifica su desarrollo, y se establecen los convenios con empresas e instituciones. Se obtendrán resultados en último curso de la titulación (respecto a los alumnos de nuevo ingreso), aunque existe un total de 21 alumnos que han realizado las mismas en la FEET y que corresponden a los estudiantes que cursan la adaptación al Grado. Esto también ha ocurrido en la EUTL aunque no se dispone datos.

También en este apartado la EUTL y la ETULPGC se plantean las siguientes propuestas de mejora:

- Seguir trabajando en la mejora de los procesos relacionados con la movilidad, diversificar la oferta a otros países y seguir incentivando a los estudiantes a participar en los diferentes programas de movilidad (EUTL).
- Planificar y fomentar, preferentemente, las prácticas externas integradas en el Plan de estudios de los estudiantes en consultoras, despachos profesionales y administraciones públicas (ETULPGC).

Mediante el procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral se obtiene y analiza la información sobre la inserción laboral de los titulados. El Título estima oportuno no aportar datos hasta que exista información de los estudiantes egresados del curso de adaptación al Grado en cuestión.

Por su parte, el procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades especifica los mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los diferentes grupos de interés. Dado el carácter prematuro para poder evaluar la efectividad de dicho procedimiento en su totalidad, se han centrado específicamente en acciones dirigidas a sus nuevos estudiantes (programas de captación, orientación inicial, programas de acogida, metodologías de enseñanzas adaptadas al EEES). Concretamente, se han realizado encuestas de satisfacción a los estudiantes de nuevo ingreso, con un nivel de participación de aproximadamente del 38% en la FEET, del 51% en la EUTL y de un 10% en la ETULPGC, y una encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente. Con respecto a esta última encuesta, en el curso 2011/2012, los resultados obtenidos muestran una satisfacción de 4,02 en la FEET, 4,01 en la EUTL, y 4.08 en la ETULPGC, en una escala de 1 a 5.

Nuevamente, y en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, la FEET, la EUTL y la ETULPGC se plantean y se proponen, por un lado, mejorar las acciones iniciales de acogida a los estudiantes de nuevo ingreso y de orientación inicial al estudiante, y, por otro lado, incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y desplegar las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés.

En referencia a la tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias, en el curso 2010/2011 se gestionan a través del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias y del procedimiento institucional para la gestión de incidencias, generando confusión respecto al ámbito de aplicación de cada procedimiento. En el curso 2010/2011 el Grado de no recibió ninguna reclamación y/o sugerencias de sus grupos de interés en la FEET. Sin embargo, sí se ha tenido constancia verbal de propuestas por parte de los estudiantes en la EUTL y, además, en la ETULPGC se han recibido 18 quejas y 20 sugerencias. Estas incidencias, reclamaciones y sugerencias fueron atendidas y resueltas en tiempo y forma por el procedimiento establecido.

Por último, a través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril de 2009) y el procedimiento de apoyo para la suspensión de las enseñanzas se establecen los mecanismos que se deben seguir en caso de la suspensión de este Grado. El Título argumenta en el autoinforme que, atendiendo a las causas por las que se puede extinguir un título y una vez analizados los resultados de su implantación, no existen resultados y/o evidencias que justifiquen la extinción de esta Titulación.



Por lo tanto, se espera que se siga trabajando en la puesta en marcha del sistema y que se puedan ir desplegando los procesos planificados y obteniendo las evidencias resultantes. Sin duda, se espera que el buen funcionamiento del SGIC redunde en un incremento de la calidad del Título. Se concluye apuntando que se **cumple con este criterio**.

**Criterio 3: Las actualizaciones del plan de estudios están basadas en información objetiva y recopilada previamente.**

VALORACIÓN:

CUMPLE

NO CUMPLE

En líneas generales, la implantación del Título se está llevando a cabo conforme a lo establecido en la Memoria de Verificación, por lo que no se han incorporado cambios sustanciales que deban ser evaluados nuevamente. Por tanto, **cumple con este criterio**.

**Criterio 4: Las recomendaciones establecidas en los informes de evaluación externa del título se han tenido en cuenta en la implantación del título.**

VALORACIÓN:

CUMPLE

NO CUMPLE

El informe de evaluación para la verificación de este Grado es FAVORABLE con las siguientes recomendaciones en el criterio 1, 2, 4, 5, y 6.

- "Descripción del Título", criterio 1: Se ha llevado a cabo dicha recomendación con la aprobación, por acuerdo del Pleno del Consejo Social el 19 de julio de 2012, de las normas de progreso y permanencia en las titulaciones oficiales de la ULPGC.

- "Justificación", criterio 2: Se especifican los referentes externos utilizados para la elaboración del plan de estudios, llevando a cabo la recomendación.

- "Acceso y admisión", criterio 4: Se han especificado los procedimientos (incluidos en el SGIC de cada sede) que comprenden la información solicitada. Por tanto, se ha llevado a cabo la recomendación.

- "Planificación de las enseñanzas", criterio 5: Se han llevado a cabo las recomendaciones.

- "Personal académico", criterio 6: Se ha aportado información al respecto. Sin embargo, esta recomendación seguirá siendo objeto de seguimiento en las sucesivas evaluaciones el Título, a fin de comprobar que se han establecido las medidas adecuadas para aumentar el porcentaje de doctores contratados en cada una de las sedes.

Se **cumple con este criterio** tras valorar las acciones que ha llevado a cabo el Título en referencia a las recomendaciones realizadas en el informe de evaluación de la ANECA. No obstante, **la recomendación al "criterio 6 - Personal académico" seguirá siendo objeto de seguimiento** en futuras evaluaciones al Título.



**Agencia Canaria de Calidad Universitaria  
y Evaluación Educativa**

**Criterio 5: Se han revisado las propuestas de mejoras o valoraciones cualitativas establecidas en el informe definitivo de la ACECAU según lo establecido en el Decreto 168/2008.**

VALORACIÓN:

CUMPLE



NO CUMPLE



El informe definitivo de la ACCUEE del Título objeto de seguimiento, y según lo establecido en el Decreto 168/2008, contempla las siguientes propuestas de mejora:

- Requisito 2: *Debería justificarse por qué la previsión que se hace es de 380 estudiantes de nuevo ingreso si según los datos históricos presentados en el curso 2006-2007 fueron 230 los alumnos de nuevo ingreso. Debería también hacerse algún razonamiento relativo al efecto que podría tener sobre la demanda del Grado en Turismo el paso de 3 a 4 cursos y el nuevo panorama de títulos. Debería corregirse también un detalle menor y es que en la página 10 de la Solicitud para la evaluación de los requisitos se indica que se ha analizado las cifras de alumnos de nuevo ingreso desde el curso 2004-2005 y sin embargo en la Memoria de grado se ofrece la información desde el curso 2003-2004. Se han abordado las propuestas de mejora aportando más información sobre la previsión de la demanda al Título y sobre la distinción en el número de plazas de nuevo ingreso en cada una de las sedes.*

- Requisito 5: *El número de créditos impartidos en una segunda lengua supera el mínimo, no obstante debería contemplarse la impartición en otra lengua de alguna asignatura además de las clases del propio idioma. Según el plan de estudios del Título, se imparten varias asignaturas para el dominio del Inglés y el Alemán, lo que supone, en cada una de ellas, más del 5% de los créditos de la titulación en esa segunda lengua. Además, esto se complementa con las asignaturas "Practicum" y "Prácticas externas" donde se utilizan y se aplican estos idiomas. Por tanto, se ha llevado a cabo esta propuesta de mejora.*

- Requisito 9: *Explicitar la formación impartida para acceder a master de otras universidades. Se ha aportado información suficiente abordando, de esta manera, la propuesta de mejora.*

También, en dicho informe se hace referencia a lo siguiente: "sería deseable que en el seguimiento se solicitase al título el establecimiento de un plan detallado para adaptar la titulación, en caso de aumento/disminución de alumnos, cambio en las necesidades, etc. así como alternativas para los alumnos en caso de desaparición de la titulación". Se aborda este asunto haciendo mención a los procedimientos del Sistema Interno de Garantía de Calidad.

Por último, cabe resaltar que se cumple con las exigencias en el resto de los requisitos no mencionados anteriormente. Se concluye diciendo que se **cumple con este criterio** tras valorar las acciones que ha llevado a cabo el Título en respuesta a las propuestas de mejora realizadas por la ACCUEE.

En Santa Cruz de Tenerife a 2 de octubre de 2013



Carlos Guitián Ayneto

DIRECTOR