



INFORME ANUAL DEL CENTRO

Curso Académico 2017/2018

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE**



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA



Tides
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

Aprobado por el Consejo del Instituto el 10/04/2019

INFORME ANUAL DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

Índice

1	Introducción	3
2	Resultados del Centro.....	4
2.1	Objetivos de Dirección del Centro.	4
2.2	Desarrollo y Apoyo a la Formación del Centro.	11
2.2.1	Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado.	11
2.2.2	Prácticas Externas y los Programas de Movilidad.	18
2.2.3	Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida.	19
2.2.4	Satisfacción de los distintos colectivos implicados.	19
2.2.5	Atención a las Reclamaciones y Mecanismos de Participación.....	21
2.2.6	Suspensión/ extinción del Título.	23
2.2.7	Información, Recursos Materiales y Servicios.	23
2.3	Implantación del Sistema de Gestión de Calidad del Centro.....	26

Anexo I: Formulación de los indicadores

- Relación de indicadores y procedimientos por ámbito de evaluación.
- Relación de indicadores de rendimiento institucionales.
- Relación de indicadores de satisfacción institucionales.
- Relación de indicadores de inserción laboral institucionales.

Anexo II: Renovación Acreditación 2017. Plan de Acciones de Mejora.

Anexo III: Auditoría Interna 2016. Plan de Acciones de Mejora.

1 INTRODUCCIÓN

- **Datos de identificación del Centro.**

El Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (Tides) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) tiene su sede el Campus Universitario de Tafira, Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales, Módulo E, planta 0, derecha.

- **Director y divisiones de investigación.**

Su director actual es el Dr. Carmelo J. León González. El Tides se organiza en seis divisiones, siendo cada división la unidad básica de organización y desarrollo de la investigación y formación del personal investigador. Dichas divisiones son: Laboratorio de diseño e innovación turística, Empresa y gestión turística, Métodos cuantitativos y análisis estadístico, Formación y cooperación al desarrollo, Marketing y dinamización turística y Estrategia territorial del turismo.

- **Presentación del Informe.**

Con el propósito de rendir cuentas a los grupos de interés (sociedad en general, estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, agencias evaluadoras, entre otros) y en cumplimiento del “*Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas, PAC08*” del Sistema de Garantía de Calidad del Tides, se realiza el presente **Informe Anual del Tides** para el curso académico 2017/18.

- **Oferta formativa.**

El curso objeto de valoración es el quinto año de implantación del “*Máster Universitario en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente*”, de carácter investigador y adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Siendo el único título impartido por el Instituto.

En el presente informe se analizan los datos disponibles relacionados con la Dirección del Instituto y con las dimensiones sobre la que se estructura el modelo de acreditación de dicho Máster; se determinan las causas de las desviaciones detectadas; y se proponen acciones de mejoras que, una vez aprobadas por los órganos competentes, se planificarán y se ejecutarán según lo previsto. Completando, de esta forma, el ciclo de mejora continua de los procesos del Tides.

En Las Palmas de G. C., a 10 de abril de 2019

2 RESULTADOS DEL CENTRO

2.1 OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO.

- *Procedimientos y/o mecanismos de implantación.*

Atendiendo al diagnóstico de las necesidades vinculadas a la *Política del Centro*, a los requisitos externos en relación con la educación superior y calidad (normativa internacionales, nacionales y autonómicas), a los requerimientos del Plan estratégico de la ULPGC y del Vicerrectorado con competencias en calidad, y a la memoria de verificación del Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente, y siguiendo las pautas establecidas por el “*Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la políticas y objetivos de calidad, PEC01*”, la Comisión Ejecutiva aprobó el 10 de julio de 2017 los “*Objetivos Generales del Centro 2017/18, E-1718-Acta-PEC01*”, que fueron ratificados por el Consejo del Instituto el 18 de julio de 2017.

- *Interpretación de los resultados.*

En la **tabla 1** se recogen los resultados que van desde el curso 2014/15 hasta el curso 2017/2018. A continuación, se comentan los resultados más relevantes del curso 2017/18, y su relación con el Plan de Mejora de la Renovación de la Acreditación realizada en el año 2017 (Anexo II), y con el Plan de Mejora de la Auditoría Interna realizada en el año 2016 (ver Anexo III).

En relación al **Objetivo General 1**: Orientar el título hacia el mercado, tanto en la captación y acogida de estudiantes como en la inserción laboral de los egresados.

- Objetivo específico 1.1. Se ha continuado implementando las líneas estratégicas definidas en el Plan de Captación con el objetivo, entre otros, de mejorar y aumentar la captación general de estudiantes (**Acreditación, 2017: Plan Acción de Mejoras, acción 2**) (**Auditoría Interna, 2016: Plan Acción de Mejoras, NCM02/PM02**). La tasa de matriculación fue del 23,33%, por debajo del objetivo del 50%. En el apartado 2.2.1 de este informe se analiza los resultados del Plan de Captación.

- Objetivo 1.3/ 1.4. Se ha analizado si la matrícula parcial de los estudiantes de movilidad es adecuada para los objetivos del Master (**Acreditación, 2017: Plan Acción de Mejoras, acción 5**); y firmado nuevos convenios de movilidad a través de otros programas de intercambio que no son Erasmus Mundus (**Acreditación, 2017; Plan Acción de Mejoras, acción 4**). Se firmaron tres nuevos convenios de movilidad con el propósito de consolidar la proyección internacional del Máster. En el apartado 2.2.2 de este informe se analiza los resultados de programa de movilidad.

En relación al **Objetivo General 2**: Ofertar un título competitivo, de calidad y conforme a los compromisos adquiridos en la Memoria de Verificación.

- Objetivo específico 2.2. Se ha cumplido con el Plan de Organización Docente. Se registraron 2 incidencias académicas, siendo el objetivo registrar al menos 3 incidencias. Los estudiantes siguen optando por la utilización de canales informales para expresar sus quejas. En el apartado 2.2.5 de este informe se analiza los resultados de la atención a las reclamaciones.
- Objetivo específico 2.3. Se ha consolidado un aula de uso preferente para la impartición del Máster y la celebración de seminarios (**Plan Acciones de Mejora Auditoría Interna, 2016: PM08**). Se firmó un acuerdo con la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales para la sesión temporal de un aula en el módulo E. En el apartado 2.2.7 de este informe se analiza los resultados relacionados con los recursos materiales.

En relación al **Objetivo General 3**: Difundir la información de interés del título a las partes interesadas.

- Objetivo específico 3.2: Se ha comenzado los trabajos de ampliar la información aportada sobre la viabilidad y el interés del título (**Acreditación, 2017: Plan Acciones de Mejora, acción 1**). En abril de 2018 se constituyó la Comisión de Título al objeto proponer cambios en el título, lo que supone también actualizar la información sobre la viabilidad e Interés del título.

- Objetivo específico 3.3: Se ha resumido y traducido la información relevante del título y publicarla en la web del Instituto; e integrado la información relevante de la ULPGC en la web del Instituto (**Acreditación, 2017: Plan Acciones de Mejora, acción 3**). Se ha resumido y traducido la información relevante del título, lo que ha supuesto alcanzar un nivel medio de satisfacción de los egresados con la información de 4,0 sobre 5. En el apartado 2.2.7 de este informe se analiza los resultados de la difusión de la información pública.

En relación al **Objetivo General 4**: Lograr buenos resultados de satisfacción y académicos del título.

- Objetivo específico 4.1. Se ha reflexionado sobre la valoración que lo estudiantes titulados dan a su satisfacción (**Acreditación, 2017: Recomendación 7, pág. 11**). La satisfacción media de los estudiantes fue de 3,9, próximo al objetivo fijado de un 4. Aún no se refleja en los datos el efecto de la acción de mejora que se inició en el curso 2018/2019, consistente en realizar la encuesta de satisfacción del estudiante al finalizar cada asignatura, cuando antes se realizaban en dos tandas que coincidían con la finalización de cada semestre. En el apartado 2.2.1 de este informe, evaluación y mejora de la enseñanza y profesorado, se analiza dicho resultado.
- Objetivo específico 4.2. Se han mantenido los buenos **resultados de rendimiento** de los estudiantes. La tasa de graduación fue del 100%, la de abandono del 0%, la de eficiencia del 100% y la de rendimiento del 81,2%, alcanzándose los objetivos previstos. En el apartado 2.2.1 de este informe, evaluación y mejora de la enseñanza y profesorado, se analiza dicho resultado.
- Objetivo específico 4.3. Se han analizado los resultados de inserción disponibles (**Acreditación, 2017: Dimensión 3, Acción 6, pág. 10**) e intensificado los procedimientos emprendidos por la ULPGC para mejorar la inserción laboral de los egresados (**Acreditación, 2017: Plan Acciones de Mejora, acción 9**). No se dispone de datos para el curso 2017/2018 de inserción. No obstante, los datos históricos que se disponen son muy limitados, pues corresponden a datos de inserción de los estudiantes dentro la Comunidad Autónoma de Canarias.

En el apartado 2.2.3 de este informe, inserción laboral, se analiza estos resultados.

En relación al **Objetivo General 5**: El Instituto TIDES ocupa el cuarto puesto como centro de investigación en productividad científica en turismo en Europa; segundo a nivel mundial en productividad científica sobre marketing y gestión de destinos; cuarto a nivel mundial en productividad científica en investigación sobre imagen y marca y primero en Iberoamérica en productividad científica en *hospitality*. Así mismo, en el ranking de Shanghái (ARWU), ocupa la primera posición de la Unión Europea en investigación sobre *Hospitality & Tourism Management* y situándola entre los 23 mejores centros del mundo en el área de Turismo. Los objetivos específicos que se han cumplido en relación a este objetivo son:

- Objetivo 5.1. Se ha maximizado el número de Miembros del Tides con *google scholar* con indicativo Tides. Se alcanzó el objetivo fijado del 60% de profesores en *google scholar*.
- Objetivo 5.2. Se han cumplido parcialmente el objetivo de publicar semestralmente el Boletín de Noticias del Tides (Tides-News), pues solo se publicó el número de invierno 2018.
- Objetivo 5.4. Se ha cumplido el objetivo de realizar Seminarios de Investigación/ Discusión/ Difusión/ *Workshop* temáticos, etc. Se organizaron 10 seminarios, superando el objetivo de 6.
- Objetivo 5.6. Se ha celebrado el Simposio Anual Tides. Se cumplió el objetivo de Celebración del III *Spring Symposium on Challenges in Tourims Development* los días 6 y 8 de junio de 2018 en Gran Canaria; se presentaron 43 trabajos de investigación; y se contó con participantes procedentes de Universidades de Alemania, China, España, Estados Unidos, Italia, Japón, Polonia, Portugal y Turquía.

En relación al **Objetivo General 6**, Mejorar el Sistema de Garantía de Calidad del Tides, se han realizado las siguientes acciones:

- Objetivo 6.1: Se ha modificado los procedimientos relativos a la gestión de recursos y servicios (PAC 02 y PAC 03) para que se ajuste a la realidad del Centro **(Auditoría Interna, 2016: Plan Acciones de Mejora, NCM01/PM0)**.
- Objetivo 6.2: Se ha modificado del procedimiento de selección y admisión de estudiantes (PAC 05) clarificando la evidencia de selección y admisión de estudiantes y especificado la modalidad de estudiantes admitidos **(Auditoría Interna, 2016: Plan Acciones de Mejora, NC05/PM05)**.
- Objetivo 6.3: Se ha actualizado la documentación del SGC corrigiendo los aspectos del diseño **(Auditoría Interna, 2016: Plan Acciones de Mejora, PM07)**.
- Objetivo 6.4: Se ha Aumentado el nivel de conocimiento de estudiantes del Sistema de Garantía de la Calidad a través del cumplimiento del Plan de Acción Tutorial y Orientación y de su participación en las reuniones de la Comisión de Asesoramiento Docente; y del PAS a través de su participación en las reuniones de la Comisión de Garantía de la Calidad **(Auditoría Interna, 2016: Plan Acciones de Mejora, NC04/PM04)**.
- Objetivo 6.5: Se ha aplicado las encuestas traducidas al inglés a los estudiantes, con la asistencia de un encuestador con dominio en inglés **(Acreditación, 2017: Plan Acciones de Mejora, acción 6)**.
- Objetivo 6.6. Se ha concienciado a los representantes de los estudiantes para que participen y asista a las reuniones de la Comisión de Asesoramiento Docente (CAD) **(Auditoría Interna, 2016: Plan Acciones de Mejora NC03/PM03)**.

Tabla 1: Indicadores de los Objetivos de la Dirección

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	
OE 1.1a. Porcentaje cumplimiento Plan de Captación	100%	100%	100%	100%	100%
OE 1.1b. Tasa de matriculación	50%	13,33%	6,67%	23,33%	≥ 50%
OE 1.2. Porcentaje cumplimiento Plan de Acción Tutorial 2017/18	100%	100%	100%	100%	100%
OE 1.3. Nº de acuerdos de movilidad firmados con otras Universidades	NP	NP	NP	3	≥ 3
OE 1.4. Analizar matrícula parcial de estudiantes movilidad	NP	NP	NP	Sí	Sí
OE 2.1. Porcentaje de proyectos docentes correctos entregados en plazo	100%	100%	100%	100%	100%
OE 2.2. Número de incidencias académicas	1	0	0	2	≥ 3
OE 2.3. Firma de acuerdo con Administración CCEE y EE para utilización de aula	NP	NP	NP	Sí	Sí
OE 3.1. Porcentaje cumplimiento Plan Anual Difusión Información Pública	100%	100%	100%	100%	100%
OE 3.2. Ampliar información viabilidad e interés del título	NP	NP	NP	No	Sí
OE 3.3. Satisfacción de los titulados con la información sobre el Máster	NP	4,00	NP	4,0	≥ 4
OE 4.1. Nivel medio de satisfacción de los estudiantes	4,0	3,7	4,6	3,9	≥ 4
OE 4.2a. Tasa de graduación	100%	100%	50%	100%	≥75%
OE 4.2b. Tasa de abandono	0	0	0	0	≤25%
OE 4.2c. Tasa de eficiencia	100%	95,7%	100%	100%	≥75%
OE 4.2d. Tasa de rendimiento	78,7%	97,4%	81,9%	81,2%	≥75%
OE 4.3. Tasa de inserción laboral a 3 años		75%			≥75%
OE 5.1. % de profesores del Tides con <i>google scholar</i>	NP	54%	59%	65%	≥ 65%
OE 5.2. Nº de publicaciones del boletín Tides-News	NP	1	1	1	2
OE 5.3. Publicación del Informe anual de productividad científica (% cumplimiento)	NP	1	1	1	1
OE 5.4. Número de eventos organizados (conferencias y/o seminarios)	13	9	8	10	6

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	
OE 5.5. Acuerdos de patrocinios firmados	NP	NP	NP	3	3
OE 5.6. Celebración del <i>Spring Symposium</i> del Tides (% cumplimiento)	NP	NP	1	1	1
OE 6.1/2/3 Nueva edición de los procedimientos	NP	NP	NP	Sí	Sí
OE 6.4. Sesiones informativas realizadas con estudiantes y PAS	NP	NP	NP	1	2
OE 6.5. Porcentaje de sesiones para realización encuestas con asistencia de un encuestador con dominio del inglés	NP	NP	NP	100%	100%
OE 6.6. Porcentaje de asistencia de representantes de estudiantes a las Comisiones	NP	NP	NP	0%	80%
OE 6.7. Porcentaje de asistencia del PAS a las Comisiones	NP	NP	NP	50%	80%

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores. NP= No procede.

Propuestas de mejora.

Acciones de mejora incluidas en los **Objetivos del Instituto Tides para el curso 2019/2020:**

- Aprobar la Propuesta de Modificación del Título por el Consejo del Instituto antes del finalizar el curso 2019/2020.
- Conseguir una tasa de matriculación por encima del 33%, ya que el límite para impartir el Máster es tener más de 10 estudiantes con matrícula completa.
- Mantener la satisfacción de los estudiantes aumentando, al mismo tiempo, el nivel de participación. El objetivo de satisfacción de los estudiantes se mantiene en 4,0 (sobre 5), pero aumentando el nivel de participación de los estudiantes a 5 encuestas por estudiante matriculado.
- Registrar incidencias académicas. Se mantiene el objetivo de registrar al menos 3 quejas, pues se entiende que las quejas son fuentes de mejora; y como acción de mejora que la coordinadora y los profesores registren las quejas que les sean comunicadas informalmente por los estudiantes.
- Introducir las siguientes mejoras en la página web del Tides: reorganizar los contenidos para mejorar la usabilidad de la plataforma; modificar las estructuras

y diseño para mejorar la amigabilidad; optimizar los contenidos, mecanismos internos y estructuras de base de datos, para agilizar el rendimiento de la plataforma; e implantar nuevos elementos de interacción con el usuario para mejorar la funcionalidad.

- Publicar semestralmente el boletín de noticias Tides-News y darle la máxima difusión a través de la página web del Tides y las redes sociales (Facebook, Twitter y linkendin). Para ello se reforzará la dinámica de captación de información de los miembros del Tides (congresos, proyectos, artículos, etc.).
- Organizar 6 seminarios de investigación en el curso 2019-2020 y realizar las gestiones para que sean reconocidos dentro del plan de formación del profesorado de la ULPGC

2.2 DESARROLLO Y APOYO A LA FORMACIÓN DEL CENTRO.

2.2.1 Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado.

En este apartado se analiza la Captación y la Orientación de los Estudiantes, el Desarrollo y la Evaluación de la enseñanza y el Personal Docente.

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

- ***Procedimientos y/o mecanismos de implantación.***

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, PCC01*”, se ha elaborado un “*Plan de Captación de Estudiantes 2017/18, E-1718-02-Acta-PCC01*”, acorde con el Perfil de Ingreso definido y la oferta de plazas, que fue aprobado por la Comisión Asesoramiento Docente y ratificado por la Comisión Ejecutiva el 18 de julio de 2017.

- ***Interpretación de los resultados.***

En la **tabla 2** destacan los siguientes resultados:

- La tasa de matriculación de estudiantes fue del 23,33% para el curso 2017/18. No obstante, si se considera los estudiantes de movilidad recibidos el número de estudiantes se elevaría de 7 a 16, siendo la tasa de matriculación de un 53,33%.
- El porcentaje de estudiantes extranjeros en el curso 2017/18 fue del 87,5% y proceden de 12 países. El grado de internacionalización del Máster continúa siendo uno de sus puntos fuertes más destacables, aunque no sea un aspecto que se valore a nivel institucional, pues un estudiante de movilidad no cuenta como estudiante matriculado a efecto de garantizar la continuidad del Máster; criterio que no se entiende al chocar frontalmente con la Estrategia de Internacionalización que se recoge en el Plan Estratégico Institucional 2015-2018 de la ULPGC.

Tabla 2: Indicadores de objetivos de captación de estudiantes, oferta y demanda de plazas

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	30	30	30	30	
Preinscritos en primera y segunda opción	34	34	18	36	
Nº de estudiantes de nuevo ingreso	15	4	2	7	
Tasa de matriculación	50%	13,33%	6,67%	23,33%	≥ 50%
Estudiantes movilidad recibidos	0	7	20	12	
Estudiantes matriculados	15	10	23	16	≥ 15
% Estudiantes extranjeros	60%	80%	100%	87,5%	
Nº de países de origen	6	8	10	12	

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en el **Plan de Captación para el curso 2019/2020:**

- Realizar charlas informativas del Máster a los estudiantes del último curso de los grados de Economía, Turismo y Administración y Dirección de Empresas y Turismo de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, al objeto de captar mayor número de estudiantes de la ULPGC.

- Firmar, al menos, 3 nuevos acuerdos de movilidad con Universidades Extranjeras para seguir captando estudiantes extranjeros. Aunque estos estudiantes no realicen matriculas completas, puede ser una forma de captar estudiantes con matrículas completas en las siguientes ediciones.

- **Orientación al Estudiante.**

- **Procedimientos y/o mecanismos que dispone el centro para implantar.**

El Instituto dispone del “*Procedimiento clave de orientación al estudiante, PCC03*”, a través del cual se ha elaborado el “*Plan de Acción Tutorial 2017-18, E1718-02-Acta-PCC03*”, que fue aprobado por la Comisión de Asesoramiento Docente y ratificado por la Comisión Ejecutiva el 18 de julio de 2017. En dicho Plan se recoge acciones que se corresponde con la acogida de los nuevos estudiantes, con la orientación y el seguimiento académico durante el curso y con la orientación a la actividad investigadora y profesional.

- **Interpretación de los resultados.**

Los indicadores de satisfacción de los estudiantes y profesores son altos, 4,6 y 4,5 respectivamente, la satisfacción de los titulados es algo inferior, pero presenta una tendencia positiva pasando de 2,8 a 3,0 (ver **tabla 3**).

Tabla 3: Indicadores de orientación al estudiante

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	
Encuesta de satisfacción del estudiante: satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial (ítems 13 hasta 15)	4,2	3,7	NP	4,6	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con las actividades de orientación al estudiante	NP	3,8	NP	4,5	
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con la orientación al estudiante	NP	2,8	NP	3,0	

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores. NP= No procede

- ***Propuestas de mejora.***

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2019/20:**

- Mantener las acciones contempladas en el Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante del curso 2018/19, realizando las acciones de:
 - Acogida de estudiante al iniciar el curso: charla de acogida facilitando la información académica, administrativa, etc.
 - Orientación y seguimiento académico durante el curso: asesoramiento personalizado de los estudiantes a través de tutorías.
 - Y reunión orientación a la actividad investigadora y profesional al finalizar el Máster.

- ***Desarrollo y evaluación de la enseñanza.***

- ***Procedimientos y/o mecanismos que dispone el centro para implantar.***

A través del “*Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes, PCC05*” se establece las pautas a seguir para la implantación de los nuevos títulos, velando principalmente por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas.

- ***Interpretación de los resultados.***

Analizando los datos de la **tabla 4** se puede concluir que se han cumplido todos los objetivos fijados en la memoria de verificación (tasa de rendimiento, tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia). Asimismo, el nivel de satisfacción de estudiantes y egresados son de 3,9 y 4,0 respectivamente, siendo el objetivo de 4,0.

Tabla 4: Indicadores del desarrollo y evaluación de la enseñanza

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	
Indicadores de Desarrollo de la Docencia					
Ratio nº estudiante/profesor	1	1,04	1,37	0,92	
Promedio de estudiantes por grupo	15,1	11,5	13,7	10,2	
Indicadores de Resultados					
Tasa de rendimiento	78,7%	97,4%	81,9%	81,2%	≥75%
Número de egresados por promoción	10	7	1	7	
Tasa de graduación	100%	100%	50%	100%	≥75%
Duración media de los estudios	1,2	1	1	1	
Tasa de éxito	100%	100%	97,17%	96,6	
Tasa de evaluación	78,7%	97,4%	84,3%	84,1	
Tasa de abandono del título (RD1393/2007)	0	0	0	0	≤25%
Tasa de eficiencia (SIU) (1) (Plan 50)	100%	95,7%	100%	100%	≥75%
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes					
Encuesta de satisfacción de estudiantes: valoración global con el desarrollo y evaluación de la docencia	4,0	3,7	4,6	3,9	≥ 4,0
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes Recibido	s				
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con los conocimientos adquiridos	NP	3,00	NP	4,0	≥ 4,0
Encuesta de Satisfacción del PDI					
Encuesta de satisfacción del PDI: índice de satisfacción general del PDI con el título	NP	3,8	NP	4,2	

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores. NP= No procede

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2019/20:**

- Aprobar la Propuesta de Modificación del Título por el Consejo del Instituto antes del finalizar el curso 2019/2020, al objeto de que sea más atractivo para estudiantes y empleadores.

- **Personal Docente**

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

A través de las normativas de la ULPGC y los correspondientes procedimientos institucionales (“Procedimiento para la captación y selección del personal académico e investigador, PI03”, “Procedimiento para la formación de PDI, PI05” y “Procedimiento para la valoración del PDI, PI07”) se garantizan la captación de personal cualificado, la renovación de sus conocimientos y reconocimiento de su actividad docente, partiendo de las necesidades detectadas a partir de la valoración de la actividad docente del Personal Docente e Investigador (PDI) o las propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC.

- **Interpretación de los resultados.**

Del análisis de los datos de la **tabla 5**, se puede concluir:

- El porcentaje de créditos impartidos por los Catedráticos de Universidad es del 47,5%, superando el objetivo del 35%; y los impartidos por Titular de Universidad es de 27%, siendo el objetivo de 30%. Esta alta presencia de Catedráticos en las aulas es uno de los puntos fuertes del Título.
- El 100% del profesorado evaluado en el programa Docencia-ULPGC 2017/2018, que valora la calidad docente del profesorado, ha obtenido el grado de excelencia A, la máxima valoración.
- Según los datos oficiales, se ha reducido notablemente la participación del profesorado en el programa de formación, pasando de un 30% a un 9,1%. Dicho dato no coincide con el que dispone el Tides, pues están registrados como asistentes a los Seminarios Tides 2018 (reconocidos por el Plan de Formación Continua del Profesorado) 9 profesores de los 11 que imparten el Máster.

Tabla 5: Indicadores del personal docente

Denominación indicadores*	Curso Académico				Metas 2017/18
	2014/15	2015/6	2016/17	2017/18	
Categoría del PDI					
Total de profesorado	15	11	10	11	
Total de doctores	15	11	10	11	
% Catedrático Universidad/ Total profesorado	5/15= 33%	6/11= 45%	4/10= 40%	4/11= 36%	35%

Denominación indicadores*	Curso Académico				Metas 2017/18
	2014/15	2015/6	2016/17	2017/18	
% Créditos impartidos – Catedrático de Universidad	24/48= 50%	21,8/48= 45%	21,8/48= 45%	22,8/48= 47,5%	30%
% Titular Universidad/ Total Profesorado	4/15= 26,6%	3/11= 27,7%	3/10= 30%	2/11= 18%	50%
% Créditos impartidos- Titular de Universidad	13/48= 27%	14,5/48= 30,2%	16/48= 33,3%	13/48= 27%	30%
Sexenios y Quinquenios					
Nº Total de Sexenios	17	18	20	20	
Nº Sexenio por profesor	ND	1,63	2	1,81	
Nº Total de Quinquenios	44	32	33	34	
Plan de Formación del PDI					
Tasa de participación en formación del PDI por titulación	25%	36,4%	30%	9,1%	
Encuesta de Satisfacción PDI: Satisfacción con el plan de formación del profesorado	NP	2,5	NP	3,6	
Programa de Evaluación del PDI (DOCENTIA)					
Tasa de PDI participante en el programa evaluación (DOCENTIA)	75%	100%	100%	100%	
Tasa de PDI con valoración adecuada por titulación (DOCENTIA)	NP	100%	100%	100% valoración A	
Encuesta de Satisfacción PDI: Satisfacción con el programa de evaluación del profesorado	NP	3,0	NP	3,6	
Valoración Global del PDI					
Encuesta de Satisfacción de estudiantes: Valoración Global de desarrollo y evaluación de la docencia	4,0	3,7	4,6	3,9	4

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores. NP= No procede

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2019/20:**

- Continuar realizando Seminarios de Investigación, 6 anuales, que tengan el reconocimiento dentro del Plan de Formación del Profesorado de la ULPGC,

consiguiendo así mantener la alta tasa de participación del profesorado en la formación.

2.2.2 Prácticas Externas y los Programas de Movilidad.

De los datos recogidos en la **tabla 6**, se puede concluir:

- El número de estudiantes de movilidad recibidos en el curso 2017/18 es 12, y representa el 43,7% de los estudiantes matriculados.
- El dato de movilidad del profesorado es de un 36,3%, mejorando la cifra del 10% registrada en el curso anterior. Destaca la baja satisfacción de Personal Docente e Investigación con el Programa de Movilidad Institucional.

Tabla 6: Programas de Movilidad

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/6	2016/17	2017/18	
Programa de Movilidad de Estudiantes					
Número de estudiantes de movilidad enviados	0	0	0	0	
Número de estudiantes de movilidad recibidos	0	7	20	12	
Índice de satisfacción general del estudiante recibido	NP	NP	NP	4	
Programa de Movilidad del PDI					
Tasa de movilidad del PDI por titulación	83,33%	81,82%	10%	36,3%	
Encuesta de Satisfacción del PDI: Satisfacción con el programa de movilidad del PDI	NP	2,50	NP	2,5	

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores. NP= No procede

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2019/20:**

- Firmar nuevos convenios de movilidad (3 convenios), a través de otros programas de intercambio, al objeto de captar estudiantes de movilidad y facilitar la movilidad del profesorado.

2.2.3 Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida.

- ***Procedimientos y/o mecanismos de implantación.***

En el “*Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral de los egresados, PI13*”, desarrollado por el Observatorio de Empleo de la ULPGC, se establece las pautas para la recogida de datos sobre la inserción laboral de los titulados.

- ***Interpretación de los resultados.***

No se dispone de datos actualizados (ver **tabla 7**). No obstante, tienen una baja significación al ser la muestra muy reducida y limitada titulados que se insertan laboralmente en la Comunicad Autónoma de Canarias. Asimismo, solo se dispone datos de un año, por lo que no se puede analizar su tendencia.

Tabla 7: Inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

Denominación indicadores*	Resultado del indicador	Meta 2017/18
	2015	
Tasa afiliación	80%	
Tasa de paro	20%	
Empleo encajado	75%	

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores.

- ***Propuestas de mejora.***

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2019/120:**

- Como parte del proceso de modificación del título, se procederá a realizar consultas a diferentes colectivos, entre los que se incluyen potenciales empleadores, estudiantes y expertos, para conocer la viabilidad y el interés del título que se pretende ofertar.

2.2.4 Satisfacción de los distintos colectivos implicados.

- ***Procedimientos y/o mecanismos de implantación.***

En el “*Procedimiento de apoyo del centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades, PAC07*” y en el “*Procedimiento institucional de medición de la satisfacción, PI16*”, se 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, personal de administración y servicios y sociedad en general).

- **Interpretación de los resultados.**

El porcentaje de asignaturas evaluadas es del 100%, con un índice de satisfacción de los estudiantes de 3,9, rozando el objetivo de 4,0. Sin embargo, la participación de los estudiantes en el proceso de encuestación ha bajado de 67 a 41 encuestas. En el curso 2018/19 se ha empezado a realizar las encuestas al finalizar cada asignatura, cuando antes se realizaba en dos tandas al finalizar cada uno de los semestres. Pero aún no se cuenta con los datos de participación una vez aplicada la medida. Por otro lado, se registran valores positivos para el resto de colectivos: la satisfacción de titulados es de 4,0; la de estudiantes recibidos de 4,0; la del PDI, 4,2; y la del PAS de 4,0.

Tabla 8: Indicadores de satisfacción de los distintos colectivos implicados

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/6	2016/17	2017/18	
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes					
Encuesta de satisfacción de estudiantes: % de profesores evaluados	75%	90,9%	100%	90,9%	
Encuesta de satisfacción de estudiantes: % de asignaturas evaluadas	100%	100%	100%	100%	
Encuesta de satisfacción de estudiante: índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente	4,0	3,7	4,6	3,9	≥ 4
Nº de encuestas cumplimentadas	NP	83	67	41	
Encuestas cumplimentadas/nº estudiantes	NP	NP	67/23= 2,91	41/16= 2,56	
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes Recibidos					
Encuesta de satisfacción estudiantes recibidos: % de participantes	NP	NP	NP	8,3%	
Encuesta de satisfacción de estudiantes recibidos: índice de satisfacción general de estudiantes recibidos	NP	NP	NP	4	
Encuesta de Satisfacción de Egresados					

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/6	2016/17	2017/18	
Encuesta de satisfacción de titulados: % de participantes	NP	47,4%	NP	11,1%	
Encuesta de satisfacción de titulados: índice de satisfacción del titulado con los conocimientos adquiridos	NP	3	NP	4	≥ 4
Encuesta de Satisfacción del PDI					
Encuesta de satisfacción del PDI: % participantes	NP	54,6%	NP	45,5%	
Encuesta de satisfacción del PDI: índice de satisfacción general del PDI con el título	NP	3,8	NP	4,2	
Encuesta de Satisfacción del PAS					
Encuesta de satisfacción del PAS: % participantes en las encuestas del PAS	NP	100%	NP	22,2%	
Encuesta de satisfacción general del PAS con el centro	NP	3,7	NP	4	

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores. NP= No procede

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2019/20**:

- Mantener el grado de satisfacción de estudiantes en un 4,0, y a la vez aumentar su grado de participación en la encuesta de satisfacción alcanzado 5 encuestas cumplimentadas por estudiante; para ello, desde el curso 2018/19 se realizan las encuestas al finalizar la impartición de cada asignatura, en lugar de hacerlo en dos tandas al finalizar cada semestre.

2.2.5 Atención a las Reclamaciones y Mecanismos de Participación.

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

Su implantación se realiza según el “Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de incidencias académicas, PAC06” y el “Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, PI12”.

- **Interpretación de los resultados.**

Como se puede ver en la **tabla 9**, se han registrado 2 reclamaciones efectuada por profesores del Máster en el curso 2017/18, por debajo del objetivo de 3. Se constata que los estudiantes siguen utilizando los canales informales cuando se producen pequeñas incidencias académicas, y que éstas son tratadas (es decir, explicaciones de lo sucedido, corrección, etc.) con rapidez por la Coordinadora del Máster.

Tabla 9: Indicadores de reclamaciones y participación

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	
Tasa de reclamaciones	1	0		2	≥ 3
Tasa de sugerencias	0	0	0	0	
Tasa de felicitaciones	0	0	0	0	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con los sistemas de participación	NP	3,67	NP	4,6	
Encuesta de satisfacción del PAS: Satisfacción con los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejoras, solución de quejas, etc.	NP	3,00	NP	4,0	
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con los mecanismos de participación de estudiantes	NP	2,71	NP	3,0	

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores. NP= No procede

- **Propuestas de mejora.**

Acciones incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2019/20:**

- Favorecer el registro de las incidencias académicas por parte de la Coordinadora y de los profesores del Máster, manteniendo el objetivo de registro de 3 incidencias. La Coordinadora y los profesores deben dejar evidencias de las incidencias académicas que les sean comunicadas por los estudiantes, aunque se hayan solucionado sobre la marcha, al objeto que sean estudiadas y evitar su recurrencia.

2.2.6 Suspensión/ extinción del Título.

- *Procedimientos y/o mecanismos de implantación.*

El “*Reglamento de Extinción de Título de la ULPGC, aprobado el 27 de abril de 2009*”, modificado por el Consejo de Gobierno el 5 de febrero de 2018, y el “*Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas, PAC04*” establecen los mecanismos que han de seguir en el caso de la suspensión de la titulación.

Atendiendo a las causas establecidas en dichas normativas por las que se puede extinguir un título y una vez analizados los resultados de la implantación del Máster impartido por el Instituto, se puede concluir que no existen evidencias que justifiquen su extinción.

2.2.7 Información, Recursos Materiales y Servicios.

En este apartado se analiza los resultados relacionados con la información pública y los recursos materiales y de servicios vinculados al Máster.

• *Información Pública.*

- *Procedimientos y/o mecanismos que dispone el centro para implantar.*

El Instituto dispone del “Procedimiento clave de Información pública, PCC08” para gestionar la información que difunde a los diferentes grupos de interés conforme a su “*Plan Anual de Difusión de la Información Pública 2017-18, E-1718-02-Acta-PCC08*”, aprobado por la Comisión de Garantía de la Calidad y ratificado por la Comisión Ejecutiva el 18 de julio de 2017. Asimismo, pone información relevante a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, según se evidencia en el “*Catálogo Anual de Información Pública 2017-18, E-1718-03-Acta-PCC08*”, aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad y ratificado por la Comisión Ejecutiva el 18 de julio de 2017.

- *Interpretación de los resultados.*

Los niveles de satisfacción del PDI, PAS y titulados en relación a la información difundida por el Centro y sus canales de comunicación son elevados, por encima de 4.0, y presentan una tendencia positiva.

Tabla 10: Indicadores de información pública

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	
Encuesta de satisfacción del PDI: Satisfacción con los canales de comunicación del Centro	NP	4,00	NP	4,4	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con la Información sobre la gestión difundida por el Centro	NP	4,17	NP	4,8	
Encuesta de satisfacción del PAS: satisfacción con la información ofrecida por el Centro	NP	4,00	NP	4,0	
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con la Información Académica	NP	4,00	NP	4,0	≥ 4

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores. NP= No procede

Propuestas de mejora.

Acciones incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2019/20:**

- Publicar semestralmente el boletín de noticias Tides-News y darle la máxima difusión a través de la página web del Tides y las redes sociales (Facebook, Twitter y linkendin). Para ello se reforzará la dinámica de captación de información de los miembros del Tides (congresos, proyectos, artículos, etc.).

- ***Recursos Materiales y Servicio.***

- ***Procedimientos y/o mecanismos de implantación.***

Los procedimientos que son de aplicación a la gestión de los recursos materiales y servicios son el “*Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales, PAC02*” y el “*Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios, PAC03*”.

- ***Interpretación de los resultados.***

Destaca el bajo nivel de satisfacción del PDI con los recursos materiales y las instalaciones e infraestructura, con un 3,2 y un 2 respectivamente (**tabla 11**). Esta baja puntuación se debe a que el Instituto Tides no dispone de aula propia para la impartición del Máster. Anteriormente al curso 2017/18, se solicitaba semanalmente a la Administración de Edificio de Ciencias

Económicas y Empresariales, y en junio 2017, después de varias solicitudes al Equipo Rectoral y a la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales, se consigue el uso del Aula E-1.1 por el curso 2017/18 y sujeta a su disponibilidad.

Tabla 11: Indicadores de recursos materiales y servicios

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2017/18
	2014/15	2015/16	2016/17	2017/8	
Satisfacción con los Recursos Materiales e Instalaciones del Centro					
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con los recursos materiales del Centro	NP	3,0	NP	3,2	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con las instalaciones e infraestructura	NP	3,2	NP	2,0	
Encuesta de satisfacción PAS: satisfacción con los recursos materiales del Centro	NP	4,0	NP	4,0	
Encuesta de satisfacción PAS: satisfacción con las instalaciones e infraestructuras del Centro	NP	4,0	NP	4,0	
Satisfacción con el Personal de Administración y Servicios					
Número de PAS que dan apoyo a la titulación	5	5	5	21	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con la colaboración del personal de administración y servicios	NP	3,2	NP	4,4	
Satisfacción con Servicios Institucionales					
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con el Campus virtual para la actividad docente	NP	3,7	NP	4,6	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con servicios institucionales vinculados al profesorado	NP	3,0	NP	3,5	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con servicios institucionales vinculados a la docencia	NP	3,0	NP	3,0	
Recursos Bibliográficos					
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con los recursos de la biblioteca	NP	3,8	NP	4,0	

*Ver Anexo I: Formulación Indicadores. NP= No procede

En la **tabla 12**, se detallan las infraestructuras utilizadas por el Tides. Se cuenta con instalaciones propias, instalaciones cedidas por la administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales y un aula informática cedida por el Departamento de Economía Aplicada.

Tabla 12: Infraestructuras a disposición del Tides

<p>Infraestructura gestionada por el Tides</p>	<p>- Web del Tides (): Proporciona toda la información de interés del Tides y sus títulos formativos (Gobierno del Instituto, información académica, etc.). - Tres salas de trabajo en el Módulo E, planta 0, derecha de Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales de 64 m2 cada una.</p>
<p>Infraestructura cedida por el Departamento de Economía Aplicada</p>	<p>- Un aula informática con capacidad mínima de 35 puestos (18 ordenadores).</p>
<p>Infraestructura cedida por la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales para el curso 2017/18</p>	<p>- Aula E 1-1, Módulo E, Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales, que se utiliza para la impartición de las clases teórica, con una capacidad mínima de 30 plazas y equipada con cañón y pantalla de proyección.</p>

- **Propuestas de mejora.**

Acción incluida en los Objetivos del Instituto para el curso 2019/20:

- Mejorar la página web del Tides: reorganizar los contenidos para mejorar la usabilidad de la plataforma; cambiar la estructura y el diseño para mejorar la amigabilidad; optimizar los contenidos, mecanismos internos y estructuras de base de datos para agilizar el rendimiento de la plataforma; e implantar nuevos elementos de interacción con el usuario para mejorar la funcionalidad.

2.3 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO.

- **Valoración del diseño del SCG del Tides.**

Con el objetivo de favorecer la mejora continua del Máster, garantizando un nivel de calidad que facilite su acreditación y, consecuentemente, su mantenimiento dentro de la oferta formativa de la ULPGC, el Tides ha desarrollado e implantado su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC). El diseño y desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad fue evaluado y encontrado conforme a las normas y directrices establecidas en el Programa Audit el 17 de enero de 2011, y se comenzó a implantar conjuntamente con el Máster en Economía del Turismo, Transporte y Medio Ambiente en el curso 2013/14 en su primera edición, que fue

aprobada por la Comisión de Garantía de Calidad el 10 de octubre de 2013 y ratificada por el Consejo de Instituto el 5 de diciembre de 2013. La edición vigente es la segunda y fue aprobada por el Consejo del Instituto el 6 de junio de 2016.

En la página web de la ULPGC (http://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=master) y del Instituto Tides (<http://www.tides.ulpgc.es>) se incluye un apartado exclusivo para la Calidad con información sobre el diseño y la implantación del Sistema de Garantía de Calidad.

- **Valoración del cumplimiento de los procedimientos de SGC.**

En la **tabla 13** se recoge la valoración de la implantación de los procedimientos realizada por la Comisión de Garantía de Calidad, estando la mayoría de los procedimientos con un valor de 4 (cumplimiento de todas las fases del procedimiento), en una escala de 1 al 4.

Tabla 13: Cumplimiento de procedimientos del SGC Tides

Procedimiento ¹	Cumpl. ²
PEC 01- Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro C-CUMPEC01-P	4
PCC 01- Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes C-CUMPCC01-P	4
PCC 02- Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas C-CUMPCC02-P	4
PCC 03- Procedimiento clave para la orientación al estudiante C-CUMPCC03-P	4
PCC 04- Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes C-CUMPCC04-P	4
PCC 05- Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes C-CUMPCC05-P	4
PCC 06- Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título C-CUMPCC06-P	4
PCC 07- Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas (NO APLICABLE) C-CUMPCC07-P	N.A.
PCC 08- Procedimiento clave de información pública C-CUMPCC08-P	4

Procedimiento ¹	Cumpl. ²
PAC 01- Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del Sistema de Garantía de Calidad C-CUMPAC01-S	4
PAC 02- Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales C-CUMPAC02-S	4
PAC 03- Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios C-CUMPAC03-S	4
PAC 04- Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas C-CUMPAC04-S	0
PAC 05- Procedimiento para la selección admisión de estudiantes C-CUMPAC05-S	4
PAC 06- Procedimiento de apoyo para gestión de incidencias académicas C-CUMPAC06-S	4
PAC 07- Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades C-CUMPAC07-S	0
PAC 08- Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas C-CUMPAC08-S	4
PAC 09- Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades C-CUMPAC09-S	4

2 Cumplimiento: 0: No se ha implantado el procedimiento porque no ha sido necesario; 1: No se ha cumplido la mayoría de las fases de procedimiento; 2: No se ha cumplido algunas de las fases del procedimiento; 3 Se ha cumplido con las fases del procedimiento, aunque podría mejorarse; 4: Se ha cumplido con las fases del procedimiento y no necesita mejora.

Propuestas de mejora.

Acción incluida en los Objetivos del Instituto para el curso 2019/20:

- Actualizar la documentación del SGC, atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

En Las Palmas de G.C., a 10 de abril de 2019

Fdo.:



Dr. Rafael Robaina Romero
Rector de la ULPGC

Anexo I: Formulación de los indicadores

- Relación de indicadores y procedimientos por ámbito de evaluación.
- Relación de indicadores de rendimiento institucionales.
- Relación de indicadores de satisfacción institucionales.
- Relación de indicadores de inserción laboral institucionales.

1. RELACIÓN DE INDICADORES Y PROCEDIMIENTOS POR ÁMBITOS DE EVALUACIÓN

ÁMBITO	PROCEDIMIENTOS DEL ÁMBITO	INDICADORES DEL ÁMBITO
POLÍTICA Y OBJETIVOS	<p>Procedimiento Estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro.</p> <p>Procedimiento de Apoyo del Centro para la gestión de no conformidades</p> <p>Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título • Índice de satisfacción del PDI • Índice de satisfacción del PAS
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	<p>Procedimiento Clave del Centro para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes.</p> <p>Procedimiento de Apoyo del Centro para la selección, admisión y matriculación de estudiantes.</p> <p>Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes.</p> <p>Procedimiento Institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial.</p> <p>Procedimiento Institucional para el diseño de títulos propios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anulación de primera matrícula • Estudiantes matriculados en primera opción • Número de estudiantes de nuevo ingreso • Porcentaje de estudiantes en primera matrícula • Preinscritos en primera y segunda opción • Promedio de estudiantes por grupo • Ratio de plazas • Ratio del número de estudiantes por profesor • Reclamaciones por impago de matrícula • Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título

ÁMBITO	PROCEDIMIENTOS DEL ÁMBITO	INDICADORES DEL ÁMBITO
ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	Procedimiento clave de orientación al estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título • Índice de satisfacción del PDI • Índice de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estudiantes enviados • Número de estudiantes recibidos • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título • Índice de satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la movilidad • Índice de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título

ÁMBITO	PROCEDIMIENTOS DEL ÁMBITO	INDICADORES DEL ÁMBITO
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES</p>	<p>Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas.</p> <p>Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza.</p> <p>Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título.</p> <p>Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el Plan de estudios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración media de los estudios por promoción • Número de egresados por promoción • Número de estudiantes matriculados a Tiempo Completo • Número de estudiantes matriculados a Tiempo Parcial • Número de estudiantes matriculados general • Porcentaje de aprobados en primera matrícula sobre el total de matriculados en primera matrícula • Porcentajes de no presentados • Porcentajes de suspensos • Tasa de abandono del título (RD 1393/2007) • Tasa de abandono inicial • Tasa de eficiencia por año académico (RD 1393/2007) • Tasa de éxito • Tasa de graduación (SIIU) • Tasa de rendimiento • Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título • Índice de satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la movilidad • Índice de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título • Índice de satisfacción del PDI

ÁMBITO	PROCEDIMIENTOS DEL ÁMBITO	INDICADORES DEL ÁMBITO
INFORMACIÓN PÚBLICA	Procedimiento clave de información pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título • Índice de satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la movilidad • Índice de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título • Índice de satisfacción del PDI • Índice de satisfacción del PAS
PERSONAL DOCENTE	<p>Procedimiento institucional para la captación y selección del PDI.</p> <p>Procedimiento institucional para la formación del PDI.</p> <p>Procedimiento institucional para la valoración del PDI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Categoría laboral del profesorado • Nº de PDI acreditado • Número de créditos impartidos por el profesor • Número total de quinquenios del profesorado • Sumatorio del número de sexenios del profesorado del título • Tasa de movilidad del PDI • Tasa de participación en el Plan de Formación del PDI • Tasa de PDI con valoración adecuada • Tasa de PDI doctor • Tasa de PDI participante en programa de evaluación • Total de doctores • Total de profesorado • Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título • Índice de satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la movilidad • Índice de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título • Índice de satisfacción del PDI

ÁMBITO	PROCEDIMIENTOS DEL ÁMBITO	INDICADORES DEL ÁMBITO
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	<p>Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales.</p> <p>Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios.</p> <p>Procedimiento institucional para la formación del PAS.</p> <p>Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales.</p> <p>Procedimiento institucional para la gestión de los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de PAS que dan apoyo a la titulación • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título • Índice de satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la movilidad • Índice de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título • Índice de satisfacción del PDI Índice de satisfacción del PAS
INCIDENCIAS ACADÉMICAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	<p>Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas.</p> <p>Procedimiento institucional para la gestión de incidencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título • Índice de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título • Índice de satisfacción del PDI • Índice de satisfacción del PAS

ÁMBITO	PROCEDIMIENTOS DEL ÁMBITO	INDICADORES DEL ÁMBITO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	<p>Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.</p> <p>Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de la muestra de profesorado que ha sido evaluado por el estudiante en relación con la población. • Porcentaje de la muestra de asignaturas que ha sido evaluado por el estudiante en relación con la población. • Porcentaje de la muestra de estudiantes de movilidad recibidos que ha participado en la encuesta de satisfacción con la movilidad en relación con la población. • Porcentaje de la muestra de titulados/egresados que ha participado en la encuesta de satisfacción con el centro y título en relación con la población. • Porcentaje de la muestra de profesorado que ha participado en la encuesta de satisfacción con el título, centro e institución en relación con la población. • Porcentaje de la muestra de estudiantes que ha participado en la encuesta de satisfacción con el centro y título en relación con la población. • Porcentaje de la muestra de personal de administración y servicios que ha participado en la encuesta de satisfacción con el servicio, centro e institución en relación con la población. • Índice de satisfacción de los estudiantes con el centro y el título • Índice de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título • Índice de satisfacción del PDI • Índice de satisfacción del PAS

ÁMBITO	PROCEDIMIENTOS DEL ÁMBITO	INDICADORES DEL ÁMBITO
INSERCIÓN LABORAL	Procedimiento Institucional para el seguimiento de la inserción laboral de los egresados.	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de afiliación • Tasa de paro • Empleo encajado • Índice de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título
SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	<p>Procedimiento de Apoyo del Centro para la gestión de documentos del SGC.</p> <p>Procedimiento de Apoyo del centro para el análisis de resultados y rendición de cuentas.</p> <p>Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC</p> <p>Procedimiento Institucional de auditorías de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones realizadas en función de las programadas <p>Nota: Las evaluaciones incluyen el análisis de resultados anual del centro, la revisión de los procedimientos, el seguimiento de los títulos, las acreditaciones de los títulos, las auditorías internas del SGC y las auditorías externas del SGC</p>



RELACIÓN DE LOS INDICADORES UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DEL CENTRO Y TÍTULOS

Denominación del Indicador	Formulación del Indicador
Anulación de primera matrícula	Número de estudiantes de nuevo ingreso que anulan su matrícula
Categoría laboral del profesorado	Número total de profesores por categoría laboral
Duración media de los estudios por promoción	Sumatorio de [número de años que tardan en graduarse de la cohorte de entrada X * número de estudiantes graduados de la cohorte de entrada X] / número total de estudiantes graduados de la cohorte de entrada X
Estudiantes matriculados en primera opción	Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso
Nº de PDI acreditado	Nº total de profesores acreditados por la agencia nacional o autonómica (excepto Titulares y Catedráticos)
Número de créditos impartidos por el profesor	Nº total de créditos que imparte el profesor
Número de egresados por promoción	Sumatorio del número de egresados que pertenecen a una promoción (no contempla a los egresados que han reconocido créditos)
Número de estudiantes de nuevo ingreso	Nº total de estudiantes de nuevo ingreso
Número de estudiantes enviados	Sumatorio del número de estudiantes de movilidad enviados
Número de estudiantes matriculados a Tiempo Completo	Sumatorio del número de estudiantes matriculados a Tiempo Completo
Número de estudiantes matriculados a Tiempo Parcial	Sumatorio del número de estudiantes matriculados a Tiempo Parcial
Número de estudiantes matriculados general	Sumatorio del número de estudiantes matriculados general
Número de estudiantes recibidos	Sumatorio del número de estudiantes de movilidad recibidos
Número de PAS que dan apoyo a la titulación	Número total de PAS que dan apoyo a la titulación
Número total de quinquenios del profesorado	Sumatorio del número de quinquenios del profesorado del título
Número total de sexenios del profesorado	Sumatorio del número de sexenios del profesorado del título
Porcentaje de aprobados en primera matrícula sobre el total de matriculados en primera matrícula	Porcentaje de estudiantes aprobados en primera matrícula sobre el total de matriculados en primera matrícula
Porcentaje de estudiantes en primera matrícula	Porcentaje de estudiantes en primera matrícula sobre el total de estudiantes matriculados
Porcentajes de no presentados	Porcentaje de estudiantes que no se presentan a las pruebas



Denominación del Indicador	Formulación del Indicador
Porcentajes de suspensos	Porcentaje de estudiantes que suspenden las pruebas
Preinscritos en primera y segunda opción	Número total de estudiantes preinscritos en primera y segunda opción
Promedio de estudiantes por grupo	Promedio de estudiantes por grupo
Promedio de estudiantes por grupo	Promedio de estudiantes por grupo (se utilizan totales de grupos y alumnos por asignaturas)
Ratio de plazas	Nº de plazas demandadas (Preinscritos en primera y segunda opción)/ Nº de plazas ofertadas
Ratio del número de estudiantes por profesor	Promedio de estudiantes matriculados / Nº de profesores que imparten
Reclamaciones por impago de matrícula	Nº de reclamaciones por impago de la matrícula
Tasa de abandono del título (RD 1393/2007)	Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se ha matriculado ni en ese año académico ni en el anterior
Tasa de abandono inicial	$(\text{N}^\circ \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en este título T en la Universidad en los cursos X+1 y X+2} / \text{N}^\circ \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X}) * 100$
Tasa de eficiencia por año académico (RD 1393/2007)	Relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.
Tasa de éxito	$(\text{N}^\circ \text{ de créditos superados} / \text{N}^\circ \text{ de créditos presentados}) * 100$
Tasa de graduación (SIU)	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos que no reconocen créditos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto +1 o antes} / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso sin créditos reconocidos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U})] * 100$
Tasa de movilidad del PDI	$[(\text{PDI participante en Programas de Movilidad} / \text{Total de PDI}) * 100]$
Tasa de participación en el Plan de Formación del PDI	$[(\text{PDI participante en el Plan de Formación} / \text{Total de PDI}) * 100]$
Tasa de PDI con valoración adecuada	$[(\text{PDI con valoración positiva en el Programa DOCENTIA} / \text{Total de PDI participante}) * 100]$
Tasa de PDI doctor	$[(\text{N}^\circ \text{ de profesores doctores} / \text{N}^\circ \text{ total del profesorado})] * 100$
Tasa de PDI participante en programa de evaluación	$[(\text{PDI participante en Programa DOCENTIA} / \text{Total de PDI}) * 100]$
Tasa de rendimiento	$[(\text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios superados en el título T en una Universidad U en el curso académico X} / \text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios matriculados en un título T en una Universidad U en el curso académico X})] * 100$
Total de doctores	Número total de profesores doctores que imparten en el título
Total de profesorado	Número total de profesores que imparten en el título



RELACIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DEL CENTRO Y TÍTULOS

1. Indicadores de satisfacción en la Web Institucional de cada título

Denominación del Indicador	Formulación del Indicador
% de profesor evaluado	Porcentaje de la muestra de profesorado que ha sido evaluado por el estudiante en relación con la población.
% de asignaturas evaluadas	Porcentaje de la muestra de asignaturas que ha sido evaluado por el estudiante en relación con la población.
% de participación del estudiante de movilidad recibido	Porcentaje de la muestra de estudiantes de movilidad recibidos que ha participado en la encuesta de satisfacción con la movilidad en relación con la población.
% de participación del egresado en encuestas de satisfacción	Porcentaje de la muestra de titulados/egresados que ha participado en la encuesta de satisfacción con el centro y título en relación con la población.
% de participación del PDI	Porcentaje de la muestra de profesorado que ha participado en la encuesta de satisfacción con el título, centro e institución en relación con la población.
% de participación del estudiante matriculado	Porcentaje de la muestra de estudiantes que ha participado en la encuesta de satisfacción con el centro y título en relación con la población.
% de participación del PAS	Porcentaje de la muestra de personal de administración y servicios que ha participado en la encuesta de satisfacción con el servicio, centro e institución en relación con la población.
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente	Promedio de satisfacción del estudiante con la docencia (escala de 1 a 5 puntos)
Índice de satisfacción general del estudiante matriculado	Promedio de satisfacción del estudiante con el título (escala de 1 a 5 puntos)
Índice de satisfacción general del estudiante recibido	Promedio de satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la movilidad (escala de 1 a 5 puntos)
Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos en la titulación	Promedio de satisfacción del titulado/egresado con los conocimientos adquiridos (escala de 1 a 5 puntos)
Índice de satisfacción general del PDI con el título	Promedio de satisfacción del profesorado con el título (escala de 1 a 5 puntos)
Índice de satisfacción general del PAS con el centro	Promedio de satisfacción del personal de administración y servicios con el centro (escala de 1 a 5 puntos)



2. Indicadores de satisfacción en la intranet del SGC, en las carpetas de resultados de satisfacción del centro y de resultados de satisfacción de cada título.

Encuesta	Localización de los ítems (denominación de cada indicador)	Formulación del Indicador (ítem)
Satisfacción del estudiante con la docencia	Presencial (español): https://calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_EVADOC_2017_2018.pdf Presencial (inglés): https://calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_ingles_EVADOC_2017_2018.pdf Presencial (prácticas clínicas): http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_EVADOC_2017_2018_Practicas.pdf No presencial: http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Cuestionario_Teleformacion_EvaDoc_2015_2016.pdf	Promedio satisfacción en una escala de 1 a 5 puntos
Satisfacción del estudiante con el título y centro	http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_matricula.pdf	
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la movilidad	https://calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Cuestionario_de_movilidad_incoming_ULPGC_2017.pdf	
Satisfacción de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título	http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_titulados_2017_R2.pdf	
Satisfacción del profesorado con el título, centro e institución	http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_PDI_online_2016.pdf	
Satisfacción del personal de administración y servicios con el servicio, centro e institución	http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_PAS_online_2016.pdf	

SEGUIMIENTO DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS EN LA ULPGC

El Observatorio de Empleo de la ULPGC, perteneciente al **Vicerrectorado de Empresa, Empleo y Emprendimiento**, tiene como misión *llevar a cabo actividades conducentes a extraer, tratar, analizar y difundir información sobre el seguimiento de la inserción laboral de sus egresados universitarios.*

METODOLOGÍA

Los indicadores que se entregan son extraídos desde dos fuentes de datos diferenciadas. Por un lado, del cruce de datos administrativos entre la ULPGC y el OBECAN (Observatorio Canario de Empleo del Servicio Canario de Empleo), según el *Protocolo de Intercambio y Explotación de Datos de las Universidades Canarias con el Servicio Canario de Empleo, a través del Observatorio de Empleo de Canarias (Obecan)* firmado entre ambas entidades en enero de 2010. Por otro lado, de las Estadísticas de Inserción Laboral que elabora el Instituto Canario de Estadística (ISTAC).

Los cruces de datos con el Obecan se realizan cada año, y por tanto se establece como referencia el año físico de la finalización de estudios. La metodología utilizada es el cruce de los datos universitarios con los datos del SCE (base de datos de contratos y demandas) por un período de tiempo determinado, de este modo se obtienen los datos de los indicadores a los 6 meses de la finalización de los estudios, al año, a los 2 años y a los 3 años. Se toma como referencia en la finalización de estudios el año físico en que el egresado obtiene el título académico. El último cruce se ha realizado en agosto de 2017.

La estadística de Inserción Laboral del ISTAC realiza cruces con la Seguridad Social, Muface y Padrón de Habitantes de los egresados de la ULPGC. El cruce se realiza de forma trimestral y se publican en la web del ISTAC desde donde se obtiene la afiliación en la Seguridad Social y Muface (cuenta ajena y propia), la tasa de desempleo y la residencia en el momento del cruce. Se toma como referencia en la finalización de estudios el año físico en que el egresado obtiene el título académico. El último cruce se ha realizado en el segundo trimestre de 2017.

Se establece los 2 años al finalizar los estudios como la fecha de referencia para obtener un indicador de empleabilidad coherente y acorde con la realidad. De este modo, por cada año académico se podrán solicitar los datos que a continuación se detallan:

Año de finalización de estudios para la solicitud de datos	OBECAN	OBECAN	ISTAC	ISTAC
	1 año	2 años	1 año	2 años
2008	x	x	x	x
2009	x	x	x	x
2010	x	x	x	x

Año de finalización de estudios para la solicitud de datos	OBECAN	OBECAN	ISTAC	ISTAC
	1 año	2 años	1 año	2 años
2011	x	x	x	x
2012	x	x	x	x
2013	x	x	x	x
2014	x	x	x	x
2015	x	x	x	x
2016	x		x	
2017				

x = Actualmente se pueden solicitar estos datos

Los datos de los que actualmente dispone el Observatorio de Empleo se refieren a agosto de 2017

Definición de los indicadores utilizados en el seguimiento:

Tasa de Afiliación

Dato proporcionado de la fuente ISTAC.

Este indicador proporciona datos acerca la afiliación en la Seguridad Social en el momento del cruce. Los datos representan a los egresados afiliados entre toda la población de egresados activos y residentes en Canarias.

La Tasa de Afiliación se calcula de la siguiente forma:

Número de egresados afiliados en Seguridad Social o Muface / Número de egresados activos residentes

Tasa de Paro

Dato proporcionado de la fuente ISTAC.

Este indicador proporciona datos acerca de la demanda de empleo en el momento del cruce. Los datos representan a los egresados inscritos como demandantes de empleo entre toda la población de egresados activos y residentes en Canarias.

La Tasa de Paro se calcula de la siguiente forma:

Número de egresados inscritos como demandantes de empleo / Número de egresados activos residentes

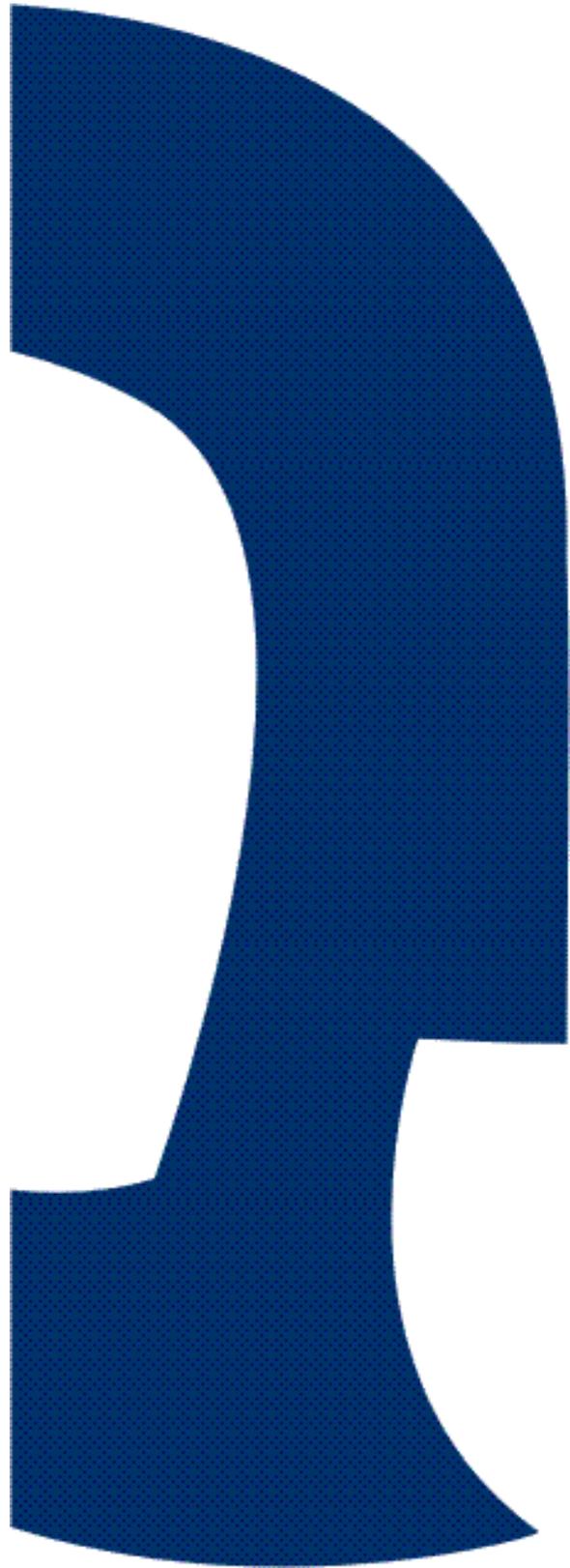
Empleo Encajado

Dato proporcionado de la fuente Obecan.

Este indicador trata de analizar la adaptación de la ocupación del contrato de un egresado con la titulación universitaria que posee. Empleo Encajado es el porcentaje de ocupaciones de los contratos por cuenta ajena que entran dentro de las tres primeras categorías de la CNO11 Clasificación Nacional de Ocupaciones: Directores y Gerentes (directivos), Técnicos y Profesionales científicos y Técnicos y Profesionales de apoyo.

La Tasa de Empleo Encajado se calcula de la siguiente forma:

Número de egresados empleados en una de las tres primeras categorías de la CNO11 / Número total de egresados empleados por cuenta ajena



**ANEXO III: RENOVACIÓN
ACREDITACIÓN 2017**

PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

*INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE DE LA
UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA*

*MÁSTER UNIVERSITARIO EN ECONOMÍA DEL
TURISMO, DEL TRANSPORTE Y DEL MEDIO
AMBIENTE*

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA	3

1. Introducción

El Plan de Acciones de Mejora que se presenta a continuación ha sido elaborado con el propósito de responder a las recomendaciones indicadas en el Informe Provisional de Evaluación para la Renovación de la Acreditación del Máster Universitario en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente del 12 de mayo de 2017.

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en general, y el Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, en particular, se comprometen a llevar a cabo el seguimiento de este Plan de Acciones de Mejora. Esta responsabilidad recae en el Vicerrectorado de Calidad y en el Equipo de Dirección del Instituto.

2. Planificación de las acciones de Mejora

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS							
N	Recomendación de la Comisión de Acreditación	Análisis de la/s causa/s	Acción/es por desarrollar	Indicador	Recursos comprometidos	Responsable/s ejecución y/o seguimiento	Fecha prevista resolución
1	En línea con lo indicado en el informe de verificación de la ANECA del año 2013 y reiterado en el Informe de seguimiento de la ACCUEE de 2016, “se recomienda ampliar la información aportada sobre la viabilidad y el interés del título, los referentes externos y reforzar la propuesta con consultas a diferentes colectivos.”	<p>En respuesta a la recomendación de la ANECA, tal y como se expuso en el autoinforme de seguimiento del título, en la memoria de verificación, se incluyó un análisis sobre la relevancia y sobre la adecuación de la formación a las salidas profesionales y se realizó un análisis del retorno social en materia I+D+i.</p> <p>Asimismo, atendiendo al Sistema de Garantía de Calidad del Instituto, sistemáticamente se recogen resultados acerca de la opinión de los distintos grupos de interés referentes a este título (estudiantes, PDI, PAS y egresados).</p> <p>A través del “Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral de los egresado, PI13”, desarrollado por el Observatorio de Empleo de la ULPGC, se establecen las pautas para la recogida de datos sobre la inserción laboral de los titulados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuar con las consultas de percepción a los diferentes grupos de interés (estudiantes, PDI, PAS y titulados) ▪ Obtener resultados de la percepción de los empleadores: <ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño del mecanismo de valoración del empleador sobre el título. ○ Aplicación del mecanismo de valoración al colectivo de empleadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de percepción de los empleadores 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias empleabilidad <p>Recursos Técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo Informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en empleabilidad ▪ Vicerrectorado de calidad 	Curso 2017-2018

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS							
N	Recomendación de la Comisión de Acreditación	Análisis de la/s causa/s	Acción/es por desarrollar	Indicador	Recursos comprometidos	Responsable/s ejecución y/o seguimiento	Fecha prevista resolución
2	Desarrollar, dado el bajo número de estudiantes con matrícula completa en el Máster, políticas claras de captación de estudiantes que, dada su temática, podrían dirigirse en especial a estudiantes nacionales.	Aunque el centro cuenta con un Plan de captación de estudiantes , se debe seguir desarrollando acciones específicas para la captación de estudiantes del máster.	<p>Las acciones de mejora que se llevarán a cabo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuar implementando las líneas estratégicas definidas en el plan de captación con el objetivo, entre otros, de mejorar y aumentar la captación general de estudiantes. ▪ Realizar acciones de captación específicas con los departamentos implicados con el objetivo de promocionar el máster en los grados universitarios relacionados. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de estudiantes de nuevo ingreso 	<p>Recurso Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora del título • Dirección del Centro <p>Recursos Económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiación establecida en el Plan de Captación 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora del título • Dirección del Centro • Vicerrectorado de calidad 	Curso académico 2017/2018

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS							
N	Recomendación de la Comisión de Acreditación	Análisis de la/s causa/s	Acción/es por desarrollar	Indicador	Recursos comprometidos	Responsable/s ejecución y/o seguimiento	Fecha prevista resolución
3	Integrar las dos páginas web (la de la ULPGC, en español, y la de TIDES, en inglés) de cara a facilitar a los posibles agentes interesados en el Máster el acceso a la misma información.	<p>La web institucional informa de aspectos generales de la titulación y de la universidad, exponiendo información uniforme de todos los títulos de la ULPGC. Se complementa con la web del título en el centro, que aglutina información del título y de otras actividades del centro.</p> <p>En la web institucional de la ULPGC se muestra información en diferentes idiomas (<u>inglés</u>, <u>francés</u> y <u>chino</u>), al igual que en la web del Instituto se ofrece información en inglés. No obstante, no existe información en detalle de este Máster en inglés en la web de la ULPGC.</p> <p>El mantenimiento de una web íntegra en inglés supone un esfuerzo económico que en estos momentos no es posible asumir debido al Plan de Estabilización Presupuestaria vigente en nuestro país. Todos los presupuestos consultados hasta la fecha actual cobran por palabra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resumir y traducir la información relevante del título. ▪ Hacer visible esa información relevante en la Web institucional, integrando la información de la ULPGC en la web del Instituto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Páginas Webs con información en inglés 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en calidad. ▪ Equipo Directivo del TIDES ▪ Gabinete de Comunicación. <p>Recursos tecnológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo informático, página web, material impreso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado de Calidad ▪ Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Social ▪ Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación. 	Curso 2017-2018

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS							
N	Recomendación de la Comisión de Acreditación	Análisis de la/s causa/s	Acción/es por desarrollar	Indicador	Recursos comprometidos	Responsable/s ejecución y/o seguimiento	Fecha prevista resolución
4	Mejorar la gestión administrativa de los convenios y becas de movilidad y cooperación bilateral existentes, en particular en el ámbito del programa Erasmus Mundus.	<p>Los estudiantes tienen dificultades a la hora de incorporarse a tiempo a las actividades del Máster debido a la obtención de visados, La creación del registro unificado del Ministerio del Interior mejorará esta circunstancia.</p> <p>Asimismo, en el pasado, se ha intentado firmar más convenios de movilidad, pero la principal dificultad ha sido que el Máster tiene una duración de un año, lo que impide la salida de nuestros estudiantes. En cambio, con la entrada de estudiantes no existe problema, cuando el Máster de procedencia es de dos años. En este sentido, las dos partes del convenio no estarían en igualdad de condiciones. No obstante, al tener el Máster una orientación investigadora, se podría ampliar los convenios a nuestros doctorandos.</p>	<p>Las acciones que se tienen previstas para la mejora son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La implantación de la tecnología de Gestión Integrada de Servicios de Registro (GEISER) para iniciar el funcionamiento del registro unificado del Ministerio del Interior, tras un compromiso con el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE). • Extinción del Programa ERASMUS MUNDUS (fecha prevista en 2018). • Firmar más convenios de movilidad, no solo Erasmus Mundus, al objeto captar estudiantes de movilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro con tecnología GEISER • Nº de acuerdos de movilidad firmados. <p>¿Objetivo: 3?</p>	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación • Equipo directivo del TIDES <p>Recursos Técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativos informáticos • Equipo informático 	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación • Equipo directivo del TIDES <p>Vicerrectorado de calidad.</p>	Año 2018

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS							
N	Recomendación de la Comisión de Acreditación	Análisis de la/s causa/s	Acción/es por desarrollar	Indicador	Recursos comprometidos	Responsable/s ejecución y/o seguimiento	Fecha prevista resolución
5	Reflexionar si la matrícula parcial -en torno a 30 ECTS- por parte de estudiantes extranjeros es adecuada para el cumplimiento de los objetivos del Máster.	Debido a las características del Máster, se trata de un título de interés para los estudiantes extranjeros procedentes de programas de movilidad.	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las causas sobre si la matrícula parcial de los estudiantes matriculados procedentes de programas de movilidad es adecuada para los objetivos del Máster. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe anual del Centro 	Recursos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación Equipo directivo del TIDES Recursos Técnicos: <ul style="list-style-type: none"> Equipo Informático. 	<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación Equipo directivo del TIDES Vicerrectorado de calidad. 	Curso 2017-2018
6	Realizar esfuerzos, aun teniendo en cuenta el reducido número de estudiantes matriculados, tendentes a elevar las tasas de respuestas de estudiantes y egresados a las encuestas de satisfacción. En esta línea, sería conveniente que existiese la posibilidad de que los estudiantes extranjeros rellenasen la encuesta en inglés.	Se han obtenido resultados de participación representativos en los resultados obtenidos en la encuesta de estudiantes y del PAS pero la participación en el colectivo PDI y en el de titulados ha sido baja. No se cuenta con resultados a empleadores. La encuesta a estudiantes, para valorar la actividad docente, está traducida al inglés desde el curso 2014/15. Al igual que la encuesta a estudiantes de movilidad incoming, que se pasó por primera vez en el curso 2016/17. Para facilitar su administración, la realización de las encuestas han estado siempre asistida por encuestadores con un dominio excelente del inglés.	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un plan de difusión que permita fomentar la participación de los diferentes colectivos en el proceso de encuesta. Continuar aplicando las encuestas con asistencia de un encuestador con un dominio excelente del inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> Índice de participación de los grupos de interés en los diferentes procesos de medición de la percepción. 	Recursos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> Equipo directivo del TIDES Personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional. Recursos Técnicos: <ul style="list-style-type: none"> Equipo Informático. 	<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado de Calidad. 	Curso 2017-2018

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS							
N	Recomendación de la Comisión de Acreditación	Análisis de la/s causa/s	Acción/es por desarrollar	Indicador	Recursos comprometidos	Responsable/s ejecución y/o seguimiento	Fecha prevista resolución
8	Realizar encuestas de satisfacción a los empleadores.	No existen resultados de las encuestas de satisfacción de los empleadores relacionados con el título	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño del mecanismo de valoración del empleador sobre el título. ▪ Aplicación del mecanismo de valoración al colectivo de empleadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de percepción de los empleadores 	Recursos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en empleabilidad Recursos Técnicos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo Informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en empleabilidad ▪ Vicerrectorado con competencias en calidad 	Año 2018
9	Intensificar los procedimientos emprendidos por TIDES y por la ULPGC para mejorar la inserción laboral de los egresados del Máster.	La ULPGC cuenta con un Vicerrectorado de Empresa, Emprendimiento y Empleo que, a través del Observatorio de Empleo de la ULPGC, se encarga de los estudios de inserción laboral. La fuente de la que tiran los datos para dicho estudio es la del Servicio Canario de Empleo que, tratándose de un Máster en el que muchos de sus estudiantes son extranjeros, hace imposible el seguimiento de la inserción laboral de los egresados con dicho perfil.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ampliar las fuentes de datos con el objetivo de contar con los datos de inserción de los egresados extranjeros o los egresados insertados fuera de las fronteras de la comunidad autónoma. ▪ Analizar los resultados de inserción y, en el caso de que el número de insertados sea bajo, estudiar acciones de empleabilidad al respecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de inserción laboral en el título. 	Recursos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en empleabilidad ▪ Observatorio de Empleo de la ULPGC Recursos Técnicos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo Informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en empleabilidad ▪ Observatorio de Empleo de la ULPGC ▪ Vicerrectorado con competencias en calidad 	Año 2018



Anexo III. Auditoría Interna 2016

Plan de Acciones de Mejora

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE**



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA



Tides
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PLAN DE ACCIONES DE MEJORA AUDITORÍA 2016	 Tides INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COMISIÓN EJECUTIVA	

INTRODUCCIÓN

El plan de Acciones de Mejora que se presenta a continuación ha sido elaborado con el propósito de responder a las no conformidades indicadas en el Informe de Auditoría Interna del Sistema de Garantía de Calidad del 30 de septiembre de 2016, realizado por el Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC.

El Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible se comprometen a llevar a cabo la implantación y el seguimiento de este Plan de Acciones de Mejora a través de su Informe Anual de Centro 2017-2018.

NCM/NC	PM	NO CONFORMIDADES/ PROPUESTAS DE MEJORAS	ACCIÓN/ES POR DESARROLLAR	INDICADORES/META	RECURSOS COMPROMETIDOS	RESPONSABLES EJECUCIÓN Y/O RESPONSABLE	FECHA PREVISTA RESOLUCIÓN
NCM01	PM01	Los procedimientos documentados relativos a la gestión de los recursos materiales y servicios no responden completamente a la gestión real del Instituto. Es confuso quién gestiona y quién guarda las evidencias.	Modificar los procedimientos relativos a la gestión de recursos materiales y servicios (PAC 02 y PAC 03) para que se ajusten en mayor medida a la realidad del Centro.	Nueva edición del PAC 02 y PAC 03	Recursos Humanos: -Coordinador de Calidad	- Coordinador de Calidad	Curso Académico 2017/2108
NCM02	PM02	No existe número de estudiantes de nuevo ingreso igual o superior a 15, por lo que no se cumple los requisitos y criterios establecidos por la normativa autonómica.	Continuar implementando las líneas estratégicas definidas en el Plan de Captación con el objetivo, entre otros, de mejorar y aumentar la captación general de estudiantes.	Tasa de Matriculación 2017/18= 50%	Recursos Humanos: -Coordinadora del Título - Dirección del Instituto	-Coordinador del Título - Dirección del Instituto	Curso Académico 2017/2018
NC03	PM03	No existe participación de los estudiantes en la toma de decisiones	Concienciar a los representantes de estudiantes para que participen y asistan a la Comisión de Asesoramiento Docente (CAD)	% Asistencia de estudiantes a la CAD=	Recursos: -Coordinador del Título -Coordinador de Calidad	-Coordinadora del Título -Coordinador de Calidad	Curso Académico 2017/2018
NC04	PM04	No existe suficiente conocimiento de los estudiantes y del personal de administración y servicios (PAS) sobre el sistema de gestión de calidad del Centro.	Aumentar el conocimiento en gestión de la calidad y resultados de los estudiantes y del PAS.	-Cumplimiento del Plan de Acción Tutorial y Orientación al estudiante= 100% -% Asistencia del PAS a la CGC= 80%	Recursos: -Coordinador del Título -Coordinador de Calidad	-Coordinadora del Título -Coordinador de Calidad	Curso Académico 2017/2018
NC04	PM06	Aunque en los documentos no se especifica la participación del PAS en comisiones del	No se realiza mejora. La participación del PAS queda registrada en las Actas del				

NCM/NC	PM	NO CONFORMIDADES/ PROPUESTAS DE MEJORAS	ACCIÓN/ES POR DESARROLLAR	INDICADORES/META	RECURSOS COMPROMETIDOS	RESPONSABLES EJECUCIÓN Y/O RESPONSABLE	FECHA PREVISTA RESOLUCIÓN
		Centro, en la visita se observa que el PAS comienza a formar parte de la gestión del Centro. Se debe evidenciar esta participación.	Consejo del Instituto y de la Comisión de Garantía de la Calidad.				
NC05	PM05	No se registra adecuadamente la evidencia de selección y admisión de estudiantes al Máster	Añadir en el registro la evidencia de selección y admisión de estudiantes especificando la modalidad de estudiantes admitidos (PAC05).	Nueva edición del PAC05	Recursos Humanos: -Coordinador de Calidad	- Coordinador de Calidad	Curso Académico 2017/2018
	PM07		Actualizar la documentación del SGC corrigiendo aspectos de diseño: -Especificar el número de ediciones y no de revisiones. -Sellar los documentos en el apartado de firmas. -Incorporar en el procedimiento de desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizaje (PCC05) la evidencia de coordinación del profesorado.	Nueva edición de PCC05	Recursos Humanos: -Coordinador de Calidad	- Coordinador de Calidad	Curso Académico 2017/2018
	PM08	Consolidar las instalaciones destinadas a la docencia del título.	Firmar Acuerdo con la Administración CEE y EE para la utilización de aula destinada a la docencia del Máster	Firma de Acuerdo	Recursos Humanos: - Dirección del Instituto	- Dirección del Instituto	Curso Académico 2017/2018