



INFORME ANUAL DEL CENTRO

Curso Académico 2018/2019

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



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA



INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

Aprobado en Comisión Ejecutiva el 4/05/2020

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.	9
2.2.1	Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado.	10
2.2.2	Prácticas Externas y los Programas de Movilidad.	17
2.2.3	Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida.	18
2.2.4	Satisfacción de los Distintos Colectivos Implicados.....	19
2.2.5	Atención a las Reclamaciones y Mecanismos de Participación.....	20
2.2.6	Suspensión/ Extinción del Título	21
2.2.7	Información, Recursos Materiales y Servicios	22
2.3	Implantación del Sistema de Gestión de Calidad del Centro.	25

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: Auditoría Interna 2019, 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 2018/19.

- **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 5 de mayo de 2020

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 24 de mayo de 2018 los “*Objetivos Generales del Centro 2018/19, E-1819-Acta-PEC01*”, que fueron ratificados por el Consejo del Instituto el 24 de mayo de 2018.

- *Interpretación de los resultados.*

En la **tabla 1** se recogen los resultados que van desde el curso 2015/16 hasta el curso 2018/2019. A continuación, se comentan los resultados más relevantes del curso 2018/19 y se comparan con sus objetivos:

En relación al **Objetivo General 1**: Reestructurar el título del Máster para hacerlo más competitivo y atractivo para los estudiantes y potenciales empleadores.

- Objetivo específico 1.1. Realizar cambios en el título mediante el procedimiento de **Verificación de un Nuevo Título**. Se ha constituido la Comisión de Título encargada de redactar la propuesta de nuevo título en abril de 2018. Desde su constitución se han realizado tres sesiones, la última en junio de 2019; pero las distintas fases programadas para la elaboración de la propuesta se han ido retrasado por diversas circunstancias, entre ellas la pandemia de la Covid-19. La Comisión de Título espera poder retomar los trabajos y concluir la propuesta al final de curso 2020-21.

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 2.1. Elaborar y ejecutar el **Plan de Captación 2018/19**. La tasa de matriculación fue de 26,67%, por debajo del objetivo del 50%, sin contabilizar a los estudiantes de movilidad. Si se cuenta los estudiantes de movilidad, el número de estudiantes matriculados sería de 23, lo que supondría una tasa de matriculación del 76,66%. En el apartado 2.2.1 de este informe, captación de estudiante, la oferta y demanda de plazas, se analiza con mayor profundidad este resultado.
- Objetivo específico 2.2. Elaborar en tiempo y forma y cumplir el **Plan de Organización Docente 2018/19**. Se registró 1 incidencia académica, 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, atención a las reclamaciones y mecanismos de participación, se analiza con mayor profundidad este resultado.

En relación al **Objetivo General 3**: Lograr buenos resultados de satisfacción y académicos del Título.

- Objetivo específico 3.1. Mantener los buenos **resultados de satisfacción** consiguiendo una mayor participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción. El nivel de satisfacción de los estudiantes es ligeramente inferior al objetivo de 4, siendo un 3,82; y el nivel de participación de los estudiantes en la realización de las encuestas se ha elevado notablemente, siendo de un 7,2. En el apartado 2.2.1 de este informe, evaluación y mejora de la enseñanza y profesorado, se analiza con mayor profundidad este resultado.
- Objetivo específico 3.2. Mantener los buenos **resultados de rendimiento** de los estudiantes. La tasa de graduación fue del 71,43%, la de eficiencia del 100% y la de rendimiento del 84,6%, alcanzándose los objetivos previstos. En el apartado 2.2.1 de este informe, desarrollo y evaluación de la enseñanza, se analiza con mayor profundidad este resultado.

En relación al **Objetivo General 4**: Consolidar el Prestigio Académico e Investigador del Instituto Tides. Los objetivos específicos para este objetivo general se recogen en Plan de Actividad Tides 2019, aprobado por el Consejo del Instituto el 10 de abril de 2019, y se refieren al año 2019.

- Objetivo 4.1. Mantener actualizada la página web del Tides. El número de sesiones anuales en la página web del Instituto fue de 38.527, superando el objetivo de 20.000 sesiones.
- Objetivo 4.2. Mantener presencia activa en las redes sociales corporativas. El número de seguidores en Facebook es de 1.217, en Twitter de 508 y en LinkedIn de 963, cumpliendo, en su conjunto, los objetivos fijados.
- Objetivo 4.3. Publicar periódicamente el Boletín de Noticias del Tides. Se publicó solo un boletín de noticias, el número de invierno 2019.
- Objetivo 4.6. Realizar Seminarios de Investigación/ Discusión/ Difusión/ *Workshop* temáticos, etc. Se organizaron 5 seminarios durante el 2019, estando próximo a los 6 previstos.
- Objetivo 4.7. Celebrar el Simposio Anual Tides. Se cumplió el objetivo de Celebración del IV *Spring Symposium on Challenges in Tourism Development* los días 6 y 7 de junio de 2019 en Gran Canaria; se presentaron 40 trabajos de investigación; y se contó con una alta presencia internacional.
- Objetivo 4.8. Fortalecer las relaciones y servir como puente de unión entre Universidades europeas, africanas e iberoamericanas. Durante el 2019 se iniciaron la firma de varios convenios, pero no se pudieron culminar por el proceso burocrático que implica. Se espera poder materializar dichos convenios en el próximo año.

En relación al **Objetivo General 5: Mejorar el Sistema de Garantía de Calidad**. Se han actualizado los procedimientos del sistema de Garantía de Calidad. En el apartado 2.3 de este informe, valoración del diseño del SGC, se analiza con mayor detenimiento estos resultados.

Tabla 1: Indicadores de los Objetivos de la Dirección

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	
OE 1. Presentación Memoria Verificación del nuevo título del Máster	NP	NP	NP	No	Sí
OE 2.1a. Porcentaje cumplimiento Plan de Acción Tutorial 2017/18	100%	100%	100%	100%	100%
OE 2.1b. Tasa de Matriculación	13,33%	6,67%	23,33%	26,67%	≥50%
OE 2.1c. Estudiantes matriculados	10	23	16	23	

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	
OE 2.2. Porcentaje cumplimiento Plan Acción Tutorial	100%	100%	100%	100%	100%
OE 2.3a. Porcentaje de proyectos docentes correctos entregados en plazo	100%	100%	100%	100%	100%
OE 2.3b. Número de incidencias académicas	0	0	2	1	≥ 3
OE 2.4. Número reuniones coordinación al año	NP	NP	NP	2	2
OE 2.5a. Porcentaje cumplimiento Plan Anual Difusión Información Pública	100%	100%	100%	100%	100%
OE 2.5b. Satisfacción de los titulados con la Información Académica ofrecida a lo largo de los estudios	4,00	NP	4,0	NP	≥ 4
OE 3.1a Índice de Satisfacción General Estudiantes con la actividad docente	3,7	4,57	3,88	3,82	≥ 4
OE 3.1b. Nº encuestas cumplimentadas estudiantes/nº estudiantes matriculados	NP	67/23= 2,9	41/16= 2,6	166/23= 7,2	≥ 7
OE 3.2a. Tasa de graduación	100%	50%	100%	71;43%	≥75%
OE 3.2b. Tasa de abandono	0	0	0	NP	≤25%
OE 3.2c. Tasa de eficiencia	95,74%	100%	100%	100%	≥75%
OE 3.2d. Tasa de rendimiento	97,37%	81,89%	81,16%	84,6%	≥75%
OE 5. Nuevos procedimientos SGC (año 2019)	NP	NP	NP	Sí	Sí*
Plan Actividades Tides (2019)					
OE 4.1a. Página Web Tides, nº sesiones anuales (año 2019)	NP	NP	NP	38.257	20.000*
OE 4.2a. Nº seguidores Facebook (año 2019)	NP	NP	NP	1.217	1.200*
OE 4.2b. Nº seguidores Twitter (año 2019)	NP	NP	NP	508	450*
OE 4.2c. Nº seguidores Linkedin (año 2019)	NP	NP	NP	963	1.250*
OE 4.3. Nº de publicaciones del boletín Tides (año 2019)	1	1	1	1	2*
OE 4.5. Publicación del Informe anual de productividad científica (% cumplimiento) (año 2019)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí*
OE 4.6. Número de eventos organizados (conferencias y/o seminarios) (año 2019)	9	8	10	6	≥ 6*
OE 4.7. Celebración del <i>Spring Symposium</i> del Tides (% cumplimiento) (año 2019)	NP	Sí	Sí	Sí	Sí*
OE 4.8. Número de convenios firmados (año 2019)	NP	NP	NP	0	≥ 3*

NP= No procede; * Ver Anexo I, formulación de indicadores.

Propuestas de mejora.

Acciones de mejora incluidas en los **Objetivos del Instituto Tides para el curso 2020/2021, en el Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019 y en el Plan de Actividades del 2020:**

- Aprobar la Propuesta de Cambios en el Título, mediante el procedimiento de Verificación de un Nuevo Título, por el Consejo del Instituto antes del finalizar el curso 2020/21(**Objetivo del Plan de Actividades 2020**).
- Implementar el Plan de Captación del Centro 2020_21 (**Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, NC01/PM01**), al objeto de conseguir una tasa de matriculación superior al 33% que garantice la continuidad del Máster. No obstante, este objetivo será difícil de conseguir en las actuales circunstancias de pandemia que limita la movilidad y afecta a los potenciales estudiantes internacionales que suelen cursar el Máster.
- Implementar el Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante 2020-21, al objeto de mejorar:
 - El conocimiento de los estudiantes sobre las actuaciones del Tides vinculadas a la Gestión de la Calidad (**Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM10**).
 - El conocimiento de los estudiantes, al comienzo del curso, de los contenidos de las asignaturas que van a cursar (**Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM12**).
- Implementar el Plan Anual de Difusión de la Información Pública 2020-21, a objeto de mejorar la difusión de los acuerdos adoptados en los órganos de toma de decisiones del Tides (**Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM14**).
- Mantener la satisfacción de los estudiantes aumentando el nivel de participación de estudiantes. El objetivo de satisfacción de los estudiantes se mantiene en 4,0 (sobre 5), pero aumentando el nivel de participación de los estudiantes a 7 encuestas por estudiante matriculados.
- Mantener los buenos resultados de rendimiento de los estudiantes, en cuanto a tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia y tasa de rendimiento.

- 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.
- Mantener actualizada la página web del Tides con información académica (calendarios, horarios de exámenes, etc.) y actividades realizadas (seminarios, Symposium, etc.); publicar semestramente el boletín de noticias Tides-News; y aumentar la presencia en las redes sociales (Facebook, Twitter y linkendin). Para ello se reforzará la dinámica de captación de información de los miembros del Tides. **(Objetivo del Plan de Actividades 2020).**
- Realizar 6 Seminarios de Investigación/ Discusión/ Difusión/ *Workshop* temáticos, etc. **(Objetivo del Plan de Actividades 2020).**
- 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 **(Objetivo del Plan de Actividades 2020).**
- Revisar los documentos del diseño del SGC para subsanar los errores detectados en la Auditoría Interna realizada en septiembre de 2019 **(Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM06).**
- Revisar el Capítulo 3 de manual del Sistema de Garantía de Calidad, estableciendo que la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) se reunirá como mínimo una vez al año **(Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM07).**
- Continuar reforzando los conocimientos de la Comisión de Garantía de Calidad (SGC) y del Equipo Directivo en las reuniones donde se trata los temas relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro **(Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM09).**
- Fomentar la participación de los estudiantes y PAS en las Comisiones que participan **(Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM 10 y 13).**

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 2018/19, E-1819-02-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 24 de mayo de 2018.

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

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

- La tasa de matriculación de estudiantes fue del 26,67% para el curso 2018/19, sin contar los estudiantes de movilidad. Si se cuenta a los estudiantes de movilidad, el número de estudiantes matriculados fue de 23, lo que supondría una tasa de matriculación de 76,66%.
- El número de estudiantes de movilidad recibidos se mantenido en niveles altos durante los tres últimos cursos, lo cual supone un punto fuerte, pues existe un fuerte reconocimiento internacional del Máster, y un hándicap, pues los estudiantes de movilidad no cuentan en el cálculo de la tasa de matriculación, exigiéndose un nivel de 33% en dicha tasa para la continuidad del Máster.

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

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	
Captación, oferta y demanda de plazas					
Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas	30	30	30	30	
Nº de estudiantes de nuevo ingreso	4	2	7	8	
Tasa de matriculación	13,33%	6,67%	23,33%	26,67%	≥50%
Tasa de estudiantes matriculados en primera opción	100%	100%	100%	100%	
Movilidad Estudiantes					
Nº estudiantes enviados	0	0	0	0	
Nº estudiantes recibidos	7	20	12	15	
Total Estudiantes (nuevo ingreso + movilidad)					
Estudiantes matriculados	10	23	16	23	

* Ver Anexo I, formulación de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en el **Plan de Captación para el curso 2020/2021**, al objeto de conseguir una tasa de matriculación superior al 33% que garantice la continuidad del Máster:

- Continuar participando en charlas informativas de la oferta formativa de Máster organizado por ULPGC, 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 2018-19, E1819-02-Acta-PCC03*”, que fue aprobado por la Comisión de Asesoramiento Docente y ratificado por la Comisión Ejecutiva el

24 de mayo de 2018. 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.**

Solo se cuenta con los resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes, ya que las encuestas de satisfacción del PDI y de egresados se realización cada dos años. En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la acción tutorial, se detecta una disminución, pero dicho dato no es fiable al valorar solo 5 respuestas de 166 encuestas, ya que para poder responder a dicha pregunta el estudiante tiene que haber asistido a tutorías. Esta escasa asistencia a tutorías se puede deber al número reducido de estudiante en clase, lo cual favorece la resolución de las dudas en clase, y la utilización de los foros y diálogos en el campus virtual para realizar las consultas (ver **tabla 3**).

Tabla 3: Indicadores de orientación al estudiante

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	
Encuesta de satisfacción del estudiante: satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial (ítems 13 hasta 15)	3,7	NP	4,6	3,46 (N= 5 de 166)	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con las actividades de orientación al estudiante	3,8	NP	4,5	NP	
Encuesta de satisfacción de egresado: satisfacción con la orientación al estudiante	2,8	NP	3,0 (N=1)	NP	

NP= No procede. * Ver Anexo I, formulación de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejora incluidas en el **Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante 2020-21**, al objeto de mejorar el conocimiento de los estudiantes sobre las actuaciones del Tides vinculadas a la Gestión de la Calidad y el conocimiento de los estudiantes, al comienzo del curso, de los contenidos de las asignaturas que van a cursar, son:

- Acogida de estudiante al iniciar el curso: charla de acogida facilitando la información académica, administrativa, de las asignaturas que van a cursar, del sistema de garantía de calidad, 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.
- El objetivo fijado para el curso 2020-21 es mantener un nivel de satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial de 4 sobre 5.
- **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 los objetivos fijados en la memoria de verificación (tasa de rendimiento, tasa de abandono y tasa de eficiencia), excepto la tasa de graduación que se encuentra ligeramente por debajo de objetivo del 75%. El nivel de satisfacción de estudiantes es de 3,82, manteniéndose próximo al objetivo de 4,0.

Tabla 4: Indicadores del desarrollo y evaluación de la enseñanza

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	
Indicadores de Desarrollo de la Docencia					
Ratio nº estudiante/profesor	0,91	2,3	1,45	0,91	
Promedio de estudiantes por grupo	11,5	13,7	10,2	14,6	
Desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes					
Tasa de Rendimiento en Créditos	97,37%	81,89%	81,16%	84,6%	≥75%
Tasa de Evaluación de la Titulación	97,37%	84,25%	84,06%	87,84%	
Tasa de Éxito	100%	97,17%	96,55%	95,54%	
Tasa de Abandono inicial (SIU)	0	0	0	NP	≤25%
Tasa de Graduación (SIU)	100%	50%	100%	71,43%	≥75%

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	
Tasa de Eficiencia (SIU)	95,74%	100%	100%	100%	≥75%
Número de egresados por promoción	7	1	7	5	
Duración media de los estudios	1	1	1	1	
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes					
Porcentaje de Profesores Evaluados	NP	100%	90,91%	100%	
Porcentaje de Asignaturas Evaluadas	NP	100%	100%	100%	
Índice Satisfacción General Estudiantes con la actividad docente	3,7	4,57	3,88	3,82	≥ 4,0
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes Recibidos					
Índice Satisfacción Egresado con los conocimientos adquiridos	3,00	NP	4,0	NP	≥ 4,0
Encuesta de Satisfacción del PDI					
Índice Satisfacción General PDI con el título	3,8	NP	4,2	NP	

NP= No procede. * Ver Anexo I, formulación de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2020/21:**

- Aprobar la Propuesta de Modificación del Título por el Consejo del Instituto antes del finalizar el curso 2020/2021, al objeto de que sea más atractivo para estudiantes y empleadores.
- Mantener los buenos resultados de rendimiento de los estudiantes, en cuanto a tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia y tasa de rendimiento.
- Mantener la satisfacción de los estudiantes aumentando el nivel de participación de estudiantes. El objetivo de satisfacción de los estudiantes se mantiene en 4,0 (sobre 5), pero aumentando el nivel de participación de los estudiantes a 7 encuestas por estudiante matriculados.

- **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 39%, superando el objetivo del 35%; y los impartidos por Titular de Universidad es de 27%, siendo el objetivo de 30%. Por lo tanto, queda compensados ambos objetivos.
- Según los datos oficiales, la participación del profesorado en el programa de formación es de 0%. Dicho dato no coincide con el que dispone el Tides, pues la mayoría del profesorado han asistido regularmente a los Seminarios organizados por el Instituto Tides.

Tabla 5: Indicadores del personal docente

Denominación indicadores*	Curso Académico				Metas 2018/19
	2015/6	2016/17	2017/18	2018/19	
Categoría del PDI					
Total de profesorado	11	10	11	11	
Total de doctores	10	10	11	11	
Catedrático de Universidad+ Emérito Catedrático	4	4	5	4	
% Catedrático Universidad/ Total profesorado	4/11= 36%	4/10= 40%	5/11= 45%	4/11= 36%	35%
% Créditos impartidos – Catedrático de Universidad + Emérito	21,8/48= 45%	21,8/48= 45%	22,8/48= 47,5%	18,8/48= 39%	30%
% Titular Universidad/ Total Profesorado	3/11= 27,7%	3/10= 30%	2/11= 18%	2/11= 18%	50%

Denominación indicadores*	Curso Académico				Metas 2018/19
	2015/6	2016/17	2017/18	2018/19	
% Créditos impartidos- Titular de Universidad	14,5/48= 30,2%	16/48= 33,3%	13/48= 27%	13/48= 27%	30%
Sexenios y Quinquenios					
Nº Total de Sexenios	18	20	20	20	
Nº Sexenio por profesor	1,63	2	1,81	1,81	
Nº Total de Quinquenios	32	33	34	29	
Plan de Formación del PDI					
Tasa de participación en formación del PDI por titulación	36,4%	30%	9,1%	0%	
Encuesta de Satisfacción PDI: Satisfacción con el plan de formación del profesorado	2,5	NP	3,6	NP	
Programa de Evaluación del PDI (DOCENTIA)					
Tasa de PDI participante en el programa evaluación (DOCENTIA)	100%	100%	100%	66,7%	
Tasa de PDI con valoración adecuada por titulación (DOCENTIA)	NP	NP	NP	NP	
Encuesta de Satisfacción PDI: Satisfacción con el programa de evaluación del profesorado (DOCENTIA)	3,0	NP	4,0	NP	
Valoración Global del PDI					
Índice Satisfacción General Estudiantes con la actividad docente	3,7	4,57	3,88	3,82	4

NP= No procede. * Ver Anexo I, formulación de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2020/21:**

- 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 se ha mantenido durante los tres últimos cursos, siendo de 15 en el curso 2018/19.
- El dato de movilidad del profesorado es de un 9,1% en el curso 2018/19, pero viene de una movilidad del 36,3% en el curso anterior, lo que aconseja que el análisis de este indicador se debería realizar con medias móviles, comprendiendo un periodo superior al año.

Tabla 6: Programas de Movilidad

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/6	2016/17	2017/18	2018/19	
Programa de Movilidad de Estudiantes					
Nº Estudiantes Enviados	0	0	0	0	
Nº Estudiantes Recibidos	7	20	12	15	
Índice Satisfacción General de Estudiantes Recibidos	NP	NP	4	4,5	
Programa de Movilidad del PDI					
Tasa de movilidad del PDI por titulación	81,8%	10%	36,3%	9,1%	
Encuesta de Satisfacción del PDI: Satisfacción con el programa de movilidad del PDI	2,50	NP	2,5 (N=2)	NP	

NP= No procede. * Ver Anexo I, formulación de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2020/21:**

- 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.*

Los últimos datos que se dispone es de la promoción 2015/16 (ver **tabla 7**). Estos datos de inserción se limitan a titulados que se insertan laboralmente en la Comunidad Autónoma de Canarias. Los datos registran un 100% de empleo y se aprecia, comparando promociones, que a medida que transcurre el tiempo desde la titulación del estudiante, el empleo encajado va aumentando.

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

Denominación indicadores*	Curso de Egreso		Meta
	2014/15	2015/16	
Tasa de Empleo	100%	100%	
Tasa de Empleo por Cuenta Ajena	60%	100%	
Tasa de Empleo por Cuenta Propia	40%	0%	
Tasa de Empleo Encajado (Cuenta ajena)	66,67%	40%	

* Ver Anexo I, formulación de indicadores.

- *Propuestas de mejora.*

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2020/21:**

- 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 3,82 sobre 5, próximo al objetivo de 4,0. Destaca la participación de los estudiantes en la encuesta que ha pasado de 2,6 a 7,2 encuestas por estudiante. Ese aumento se debe a que en el curso 2018/19 se ha empezado a realizar las encuestas al finalizar cada asignatura, cuando antes se realizaba al finalizar cada semestre.

Asimismo, se registra un aumento el nivel de participación en las encuestas y en la satisfacción de los estudiantes de movilidad, registrando un 4,5 de satisfacción sobre 5.

Tabla 8: Indicadores de satisfacción de los distintos colectivos implicados

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/6	2016/17	2017/18	2018/19	
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes					
Porcentaje Profesores Evaluados	90,9%	100%	90,9%	100%	
Porcentaje Asignaturas Evaluadas	100%	100%	100%	100%	
Índice Satisfacción General del estudiante con la actividad docente	3,7	4,57	3,88	3,82	≥ 4
Nº de encuestas cumplimentadas	83	67	41	166	
Encuestas cumplimentadas/nº estudiantes matriculados	NP	67/23= 2,9	41/16= 2,6	166/23= 7,2	≥ 7
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes Recibidos					
Porcentaje Participación Estudiantes Movilidad Recibidos	NP	NP	8,33%	14,29%	
Índice Satisfacción General Estudiantes Recibidos	NP	NP	4	4,5	
Encuesta de Satisfacción de Egresados					

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/6	2016/17	2017/18	2018/19	
Porcentaje Participación Egresado	47,4%	NP	11,1%	NP	
Índice Satisfacción General Egresados con los conocimientos adquiridos	3	NP	4	NP	≥ 4
Encuesta de Satisfacción del PDI					
Porcentaje Participación PDI	54,6%	NP	45,45%	NP	
Índice Satisfacción General PDI con el título	3,8	NA	4,2	NP	
Encuesta de Satisfacción del PAS					
Porcentaje Participación del PAS	100%	NP	22,2%	NP	
Índice de Satisfacción General del PAS con el centro	3,7	NP	4	NP	

NP= No procede. * Ver Anexo I, formulación de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2020/21:**

- Mantener el grado de satisfacción de estudiantes en un 4,0 sobre 5, y a la vez aumentar su grado de participación en la encuesta de satisfacción alcanzado el objetivo de 7 encuestas cumplimentadas por estudiante matriculado.

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 1 reclamación estando por debajo del objetivo de recibir 3 reclamaciones, al considerarlas oportunidades de mejora. 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. De hecho, la reclamación recibida corresponde a una reclamación anónima de un estudiante que fue registrada por un profesor del Máster.

Tabla 9: Indicadores de reclamaciones y participación

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	
Tasa de reclamaciones	0		2	1	≥ 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, opinión, propuestas mejora, solución de quejas, etc.	3,67	NP	4,6	NP	
Encuesta de satisfacción del PAS: Satisfacción con los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejoras, solución de quejas, etc.	3,00	NP	4,0	NP	
Encuesta de satisfacción de egresados: satisfacción con los mecanismos de participación de estudiantes	2,71	NP	3,0 (N=1)	NP	

NP= No procede. * Ver Anexo I, formulación de indicadores.

- **Propuestas de mejora.**

Acciones incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2020/21:**

- 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 2018-19, E-1819-02-Acta-PCC08*”, aprobado por la Comisión de Garantía de la Calidad y ratificado por la Comisión Ejecutiva el 24 de mayo de 2018. 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 2018-19, E-1718-03-Acta-PCC08*”, aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad y ratificado por la Comisión Ejecutiva el 4 de mayo de 2018.

- **Interpretación de los resultados.**

Los niveles de satisfacción del PDI, PAS y egresados en relación a la información difundida por el Centro y sus canales de comunicación no están disponible para el curso 2018/19, al realizarse las encuestas de satisfacción de esos colectivos cada dos años.

Tabla 10: Indicadores de información pública

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	
Encuesta de satisfacción del PDI: Satisfacción con los canales de comunicación del Centro	4,00	NP	4,4	NP	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con la Información sobre la gestión difundida por el Centro	4,17	NP	4,4	NP	

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	
Encuesta de satisfacción del PAS: satisfacción con la información ofrecida por el Centro	4,00	NP	4,0 (N=1)	NP	
Encuesta de satisfacción de egresados: satisfacción con la Información Académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes, horarios,...) ofrecida a lo largo de los estudios	4,00	NP	4,0 (N=1)	NP	≥ 4

NP= No procede. * Ver Anexo I, formulación de indicadores.

Propuestas de mejora.

Acciones incluidas en los **Objetivos del Instituto para el curso 2020/21:**

- Implementar el Plan Anual de Difusión de la Información Pública 2020-21, a objeto de mejorar la difusión de los acuerdos adoptados en los órganos de toma de decisiones del Tides.
- Mantener actualizada la página web del Tides con información académica (calendarios, horarios de exámenes, etc.) y actividades realizadas (seminarios, Symposium, etc.); publicar semestralmente el boletín de noticias Tides-News; y aumentar la presencia en 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.**

No se dispone de datos para el curso 2018/19 de satisfacción del PDI y PAS con los recursos materiales y servicios del Centro (**tabla 11**).

Tabla 11: Indicadores de recursos materiales y servicios

Denominación indicadores*	Curso Académico				Meta 2018/19
	2015/16	2016/17	2017/8	2018/19	
Satisfacción con los Recursos Materiales e Instalaciones del Centro					
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con los recursos materiales del Centro	3,0	NP	3,2	NP	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con las instalaciones e infraestructura físicas del Centro	3,2	NP	2,0	NP	
Encuesta de satisfacción PAS: satisfacción con los recursos materiales del Centro	4,0	NP	4,0	NP	
Encuesta de satisfacción PAS: satisfacción con las instalaciones e infraestructuras del Centro	4,0	NP	4,0	NP	
Satisfacción con el Personal de Administración y Servicios					
Número de PAS que dan apoyo a la titulación	5	5	21	20	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con la colaboración del personal de administración y servicios	3,2	NP	4,4	NP	
Satisfacción con Servicios Institucionales					
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con el Campus virtual para la actividad docente	3,7	NP	4,6	NP	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con servicios institucionales vinculados al profesorado	3,0	NP	3,5	NP	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con servicios institucionales vinculados a la docencia	3,0	NP	3,0	NP	
Recursos Bibliográficos					
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con los recursos de la biblioteca	3,8	NP	4,0	NP	

NP= No procede. * Ver Anexo I, formulación de indicadores.

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 2018/18</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 2020/21:**

- En los objetivos para el curso 2019/2020 se incluyó mejorar la página web del Tides para 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. Por lo que se espera contar en el curso 2020/21 con una página web mejorada y la prioridad será mantener actualizados sus contenidos.

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 tercera y fue aprobada por la Comisión Ejecutiva del Instituto el 10 de abril de 2019.

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.

No obstante, en la Auditoría Interna realizada en septiembre de 2019 se han detectado No Conformidades relacionadas con aspectos formales de la documentación que serán subsanadas en la próxima edición de los documentos del Sistema de Garantía de la Calidad.

Tabla 13: Cumplimiento de procedimientos del SGC Tides

Procedimiento	Cumpl.*
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

Procedimiento	Cumpl.*
PCC 07- Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas (NO APLICABLE) C-CUMPCC07-P	NP
PCC 08- Procedimiento clave de información pública C-CUMPCC08-P	4
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

NP= no procede. * **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.

Acciones incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2020/21:

- Revisar los documentos del diseño del SGC para subsanar los errores detectados en la Auditoría Interna realizada en septiembre de 2019 (**Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM06**).
- Revisar el Capítulo 3 de manual del Sistema de Garantía de Calidad, estableciendo que la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) se reunirá como mínimo una vez al año (**Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM07**).

- Continuar reforzando los conocimientos de la Comisión de Garantía de Calidad (SGC) y del Equipo Directivo en las reuniones donde se trata los temas relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro (**Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM09**).
- Fomentar la participación de los estudiantes y PAS en las Comisiones que participan (**Ver Anexo II: Plan de Acciones de Mejora de la Auditoría Interna 2019, PM 10 y 13**).

En Las Palmas de G.C., a 4 de mayo de 2020

Fdo.:



Dr. Carmelo León González

Director del Tides



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 (SIIU)	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos que no reconocen créditos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto +1 o antes} / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso sin créditos reconocidos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U})] * 100$
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 II. Auditoría Interna
2019**

Plan de Acciones de Mejora

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



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA



INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PLAN DE ACCIONES DE MEJORA AUDITORÍA 2019	 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 de 12 de septiembre de 2019, 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 el seguimiento de este Plan de Acciones de Mejora a través de su Informe Anual de Centro 2020-2021.

NCM/NC	PM	NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS CAUSA/S Y ACCIÓN/ES	INDICADORES/META	RECURSOS COMPROMETIDOS	RESPONSABLES EJECUCIÓN Y/O RESPONSABLE	FECHA PREVISTA RESOLUCIÓN
NC01	PM01	NC01. El número de estudiantes de nuevo ingreso no cumple con el mínimo establecido por la Comunidad Autónoma en el Decreto 168/2008.	Causa: Dificultades en el proceso matriculación. Acciones: -Continuar implementando las líneas estratégicas definidas en el Plan de Captación del Centro. -Continuar participando en las actividades de captación organizadas por los Vicerrectorados de la UPGC con competencias en la captación de estudiantes.	Nº de estudiantes de nuevo ingreso =10 estudiantes	Recursos Humanos: - Vicerrectorado con competencias en captación -Coordinadora del título -Dirección del Centro Recursos Económicos: -Financiación establecida en el Plan de Captación	--Vicerrectorados con competencias en captación --Dirección del Centro -Coordinadora del título	Curso académico 2020-21
NC02	PM02	NC02. No se elabora el informe anual del centro tal y como se establece en el procedimiento de apoyo del centro para el análisis de resultados y rendición de cuentas. -Análisis y revisión anual de los objetivos correspondientes a los cursos 2017/2018 y 2018/2019. Según el procedimiento se "comienza con el registro de los resultados	Causa: Se consideró útil analizar el avance de resultados del curso 2018-19 para la fijación de los objetivos del curso 2019-20 (por ejemplo, el nº de estudiantes de nuevo ingreso del 2019/2020 se dispone en el momento de realizar el Informe del Centro 2017-18). Acciones: -Eliminar del Informe Anual	Informe Anual del Centro 2017-18	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	-Coordinador de calidad	Noviembre 2019

		<p>obtenidos por cada uno de los indicadores determinados para el curso académico objeto de valoración". En este sentido, el informe anual del centro del curso 2017/2018 no valora de forma clara los objetivos del 2017/2018, valora los del curso 2018/2019 pero este análisis no es completo debido a que es un curso en ciernes, del que no están los resultados de todos los indicadores de forma definitiva.</p> <p>-Análisis de los indicadores. Según el procedimiento "El Subdirector de Calidad del Centro, atendiendo a los diferentes tipos de indicadores, recurre a la consulta de bases de datos institucionales, informes institucionales, memorias académicas anuales e informes internos del Centro (...). Para la mayor comprensión del documento, éste incluye información relativa a la forma de cálculo de cada indicador". En el informe anual se aportan indicadores institucionales que no están calculados correctamente, por lo tanto, los resultados no son coherentes</p>	<p>del Centro 2017-2018 el avance de resultados disponibles del curso 2018/19, -Añadir al Informe del Anual del Centro 2017-18 el Anexo I, con formulación de indicadores.</p>				
--	--	---	--	--	--	--	--

		con los difundidos a las administraciones educativas, agencias de calidad y en la web institucional del título. Además, no se aporta claramente la formulación tanto de los indicadores institucionales como de los internos del centro.					
NC03	PM03	NC03. No se difunde públicamente el listado anual de evidencias tal y como se establece en el procedimiento de apoyo del centro para la gestión de documentos del SGC.	Causa: Se difunde un listado histórico de todas las evidencias, no solo del año actual. Acción: Eliminar del listado las evidencias de los cursos anteriores.	Listado Anual de Evidencias 2019	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	- Coordinador de calidad	Febrero-Mayo 2020
NC04	PM04	NC04. La composición de la Comisión de Asesoramiento Docente del título (incluida la constituyente) no agrega al estudiantado en contra de lo establecido en el artículo 5 y 6 del Reglamento General de las Comisiones de Asesoramiento Docente para las Titulaciones Oficiales de la ULPGC adaptadas al EEES.	Causa: El artículo 6 del Reglamento General de la CAD establece que deben pertenecer a la CAD Constituyente dos alumnos de la Junta de Centro, designados por ésta. Hay que recordar que el Instituto no tiene Junta de Centro, la sustituye el Consejo del Instituto. Y según se recoge en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Tides, aprobado por el	Constitución de la Nueva CAD	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	- Coordinador de calidad	Curso 2019-2020

			<p>Consejo de Gobierno de la ULPGC el 27 de abril, artículo 13, en el Consejo del Instituto no hay estudiantes.</p> <p>Acción: Extinguir la CAD Constituyente para formar la nueva CAD, en la que sí tiene representación los estudiantes.</p>				
NC05	PM05	<p>NC05. No existe una medición y análisis de la opinión de los/las empleadores/as sobre los/las titulados/as en contra de la mejora indicada en el informe y plan de mejoras derivado de la renovación de la acreditación en 2017.</p>	<p>Causa: En el Plan de Mejora derivado de la Acreditación 2017, se establece como acciones a desarrollar:</p> <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. <p>Siendo responsable de dichas acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en empleabilidad ▪ Vicerrectorado con competencias en calidad <p>Acción: Corresponde a Vicerrectorado con competencias en empleabilidad.</p>	<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 en 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 con competencias en calidad 	Año 2018

	PM06	<p>PM06. Debido a errores detectados en la documentación:</p> <p>-Actualizar los documentos del diseño SGC atendiendo a las directrices del Vicerrectorado de Calidad, especialmente en relación con los siguientes aspectos: procesos y responsables de la gestión de servicios, apartado de archivo de cada procedimiento, evidencias del apartado de flujograma en coherencia con el apartado de archivo, fechas de los documentos, cuadro de revisiones en la portada de cada procedimiento (debe ser un cuadro de ediciones o de modificaciones), y revisión de normativas que afectan a los procedimientos.</p> <p>-Revisar la relación de evidencias por curso académico.</p>	<p>Causa: Errores en la documentación.</p> <p>Acción: Revisar los documentos de diseño del SGC, atendiendo a los errores detectados.</p>	Nueva edición de la documentación	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	- Coordinador de calidad	Curso 2020-21
	PM07	<p>PM07. Derivado del análisis de evidencias y conforme con el capítulo 3 del manual del Sistema de Garantía de Calidad, realizar las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad como mínimo dos veces en un curso académico.</p>	<p>Causa: Se ha reducido a una reunión debido a que todos los profesores y estudiantes que pertenecen a la CGC también pertenecen a la CAD; por lo que los asuntos a ser tratados en la CGC se han podido</p>				Curso 2020-21

			tratar en una sola reunión. Acción: Revisar el capítulo 3 de manual del Sistema de Garantía de Calidad, estableciendo que la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) se reunirá como mínimo una vez al año.				
	PM08	PM08. Derivado del análisis de evidencias documentales, se recomienda que las actas y documentos, una vez estén aprobados, se firmen de forma inmediata.	Causa: La firma de actas y de la documentación aprobada en una reunión se realiza en la fecha de la aprobación del acta. Este criterio implica que solo se puede aprobar las actas en la convocatoria ordinaria siguiente a la reunión en la que se aprobó la documentación. Por lo tanto, puede pasar tiempo entre la aprobación de la documentación y la firma de dicha documentación. Acción: Firmar actas y documentos en el momento de la aprobación.	Actas y documentos firmados en el momento de aprobación	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	- Coordinador de calidad	Octubre 2019
	PM09	PM09. Debido a las no conformidades y mejoras detectadas en la	Causa: La concienciación del Equipo Directivo y de la CGC es una	Actas de las reuniones del Equipo Directivo y de la CGC	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad -Equipo directivo	- Coordinador de calidad	Curso 2020-21

		documentación y la recopilación de evidencias en la gestión de la calidad del TiDES, aumentar el conocimiento del equipo directivo y de la Comisión de Garantía de Calidad sobre la gestión de la calidad en general y, en particular, sobre el contenido de los procedimientos que les afecta, sus funciones en el SGC-TiDES, el cálculo de los indicadores, las fuentes de información, las encuestas y los resultados obtenidos.	labor que se realiza constantemente. Acción: Continuar reforzando los conocimientos de la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) y del Equipo Directivo en las reuniones donde se tratan los temas relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.		- Comisión Garantía de la Calidad		
	PM10	PM10. Debido a la falta de conocimiento de los grupos de interés sobre las actuaciones del TiDES vinculadas a la gestión de la calidad, analizar y reconsiderar otras formas de difusión sobre la gestión de la calidad que se desarrolla en el centro y los resultados obtenidos entre los grupos de interés del centro, especialmente entre los/las estudiantes y el personal de administración y servicios.	Causa: Hay que tener en cuenta que el nivel de conocimientos de los estudiantes se debe a su perfil: estudiante que se matricula por primera vez ULPGC y que tiene una estancia muy corta en el aula (48 créditos, sin contar los 12 créditos de TFG). Acciones: -Continuar implementado el Plan de Acción Tutorial y Orientación al estudiante. -Continuar ampliando el nivel de conocimiento del PAS, en	-Cumplimiento del Plan de Acción Tutorial y Orientación al estudiante -% Asistencia del PAS a la CGC= 80%	Recursos Humanos: -Coordinadora del título -Coordinador de calidad	- Coordinadora del título -Coordinador de calidad	Curso 2020-21

			la medida que asista a las reuniones de la CGC.				
	PM11	PM11. Aumentar la participación de los grupos de interés en las siguientes encuestas: encuesta dirigida al personal docente e investigador, encuesta dirigida al personal de administración y servicios, encuesta dirigida a estudiantes de movilidad recibidos y encuesta dirigida a los/las egresados/as.	Causa: Esta incidencia está recogida en el Plan de Mejora de la Renovación de la Acreditación 2017. En dicho Plan se establece la siguiente acción que es responsabilidad del Vicerrectorado de Calidad: -Diseñar un plan de difusión que permita fomentar la participación de los diferentes colectivos en el proceso de encuesta. Acción: -El Centro colaborará en las acciones que se le solicite.	Índice de participación de los grupos de interés en los diferentes procesos de medición de la percepción.	Recursos Humanos: -Personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional. -Coordinador de calidad. Recursos Técnicos: Equipo Informático.	Vicerrectorado de Calidad	Curso 2020-21
	PM12	PM12. Debido a que los/las estudiantes y egresados/as manifiestan que al inicio de los estudios tienen confusión en relación con los contenidos del máster, mejorar la difusión de la descripción de los contenidos del máster a futuros estudiantes.	Causa: Posiblemente ese comentario lo realicen estudiantes que se incorporan tardíamente al curso y no han podido asistir a la presentación del Máster. Acción: Continuar implementado el Plan de Acción Tutorial y Orientación al estudiante, poniendo énfasis en la	-Cumplimiento del Plan de Acción Tutorial y Orientación al estudiante	Recursos Humanos: -Coordinadora del título	- Coordinadora del título	Curso 2020-21

			presentación de las asignaturas que se van a cursar.				
	PM13	PM13. Debido a la poca participación de los/las estudiantes en órganos de toma de decisiones, se recomienda seguir fomentando su participación.	<p>Causa: Hay que tener en cuenta que lo estudiantes no tenían representación en la anterior CAD, al ser constituyente.</p> <p>Acción: Fomentar la participación de los estudiantes en la Comisión de Garantía de la Calidad y la Comisión de Asesoramiento Docente.</p>	Actas de las reuniones del Equipo directivo y de la CGC	<p>Recursos Humanos: -Coordinador de calidad -Equipo directivo - Comisión Garantía de la Calidad</p>	- Coordinador de calidad	Curso 2020-21
	PM14	PM14. Difundir a los grupos de interés los acuerdos adoptados en los órganos de toma de decisiones de la Comisión de Garantía de Calidad (CGC).	<p>Causa: Los acuerdos de la CGC son difundidos a todos los grupos de interés ya que: -Los acuerdos de la CGC son, a su vez, aprobados por la Comisión Ejecutiva. -Los miembros de la CGC son también miembros de la CAD. -El 60% del profesorado que imparte el Máster pertenecen a la CGC. -En la CGC están representados los estudiantes y el PAS.</p> <p>Acción:</p>	-Cumplimiento del Plan de Difusión de la Información Pública	<p>Recursos Humanos: -Coordinador de calidad.</p> <p>Recursos Técnicos: - Página web del Tides.</p>	- Coordinador de calidad	Curso 2020-21

			Continuar implementando el plan anual de difusión de la Información Pública.				
	PM15	PM15. Debido a que el máster se imparte en inglés y existen estudiantes extranjeros que no hablan español, aumentar la información en inglés en el proceso de matrícula, especialmente en el aplicativo de matrícula.	<p>Causa: Es una no conformidad que debe solucionar el Servicio De Gestión Académica y Extensión Universitaria.</p> <p>Acción: Este problema ha sido comunicado en repetidas ocasiones al Vicerrectorado con competencias en el proceso de matriculación.</p>	ND	<p>Recursos Humanos: -Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria.</p> <p>Recursos Técnicos: -Equipo Informático</p>	Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria	ND
	PM16	PM16. Debido a que los/las estudiantes de movilidad no finalizan de forma presencial los trámites administrativos, elaborar una versión en línea para la encuesta dirigida a los estudiantes de movilidad recibidos.	<p>Causa: Es una no conformidad que debe solucionar el Vicerrectorado de Calidad.</p> <p>Acción: Colaborar en las acciones que se les pida al Centro.</p>	Índice de participación de los estudiantes de movilidad en las encuestas de satisfacción.	<p>Recursos Humanos: -Personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional.</p> <p>Recursos Técnicos: -Equipo Informático.</p>	Vicerrectorado de Calidad.	ND
	PM17	PM17. Debido a que el máster se imparte en inglés, elaborar una versión en inglés de la encuesta en línea dirigida a estudiantes egresados/as.	<p>Causa: Es una no conformidad que debe solucionar el Vicerrectorado de Calidad.</p> <p>Acción: Colaborar en las acciones que se les pida al Centro.</p>	Índice de participación de los egresados en las encuestas de satisfacción.	<p>Recursos Humanos: -Personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional.</p> <p>Recursos Técnicos: -Equipo Informático.</p>	Vicerrectorado de Calidad.	ND

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PLAN DE ACCIONES DE MEJORA AUDITORÍA 2019	 Tides <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COMISIÓN EJECUTIVA	

	PM18	PM18. Debido a que el personal de administración y servicios de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET) está implicado en la gestión del TIDES, incluir al personal de la Facultad en las encuestas institucionales dirigidas al personal de administración y servicios.	Causa: Es una no conformidad que debe solucionar el Vicerrectorado de Calidad. Acción: Colaborar en las acciones que se les pida al Centro.	Índice de participación del PAS de la FEET en las encuestas institucionales.	Recursos Humanos: -Equipo directivo del TIDES -Personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional. Recursos Técnicos: • Equipo Informático.	Vicerrectorado de Calidad.	ND
--	------	---	--	--	--	----------------------------	----

ND: No disponible