

## Informe de Seguimiento

### Convocatoria CURSO 2011/2012

<b>ID Ministerio</b>	4312299
<b>Denominación del Título</b>	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo
<b>Universidad</b>	Universidad de Málaga
<b>Centro</b>	Facultad de Turismo
<b>Rama de Conocimiento</b>	Ciencias Sociales y Jurídicas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 25 del R.D. 861/2010 de 2 de julio, por el que se modifica el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, la Agencia Andaluza del Conocimiento ha elaborado y aprobado el Procedimiento para el Seguimiento de los títulos oficiales (grado y máster), en el que se establecen los criterios para la evaluación de la información pública disponible y evaluación del autoinforme presentado por la universidad sobre el desarrollo del programa formativo de un título universitario oficial.

Dicha evaluación ha sido realizada por miembros de la Comisión de Seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento, nombrados para tal fin.

Motivación del resultado de esta evaluación:

**1. La Información pública disponible en la página web del título. La universidad pública en su página web información pertinente y relevante para los estudiantes y la sociedad en general.**

**La revisión de la página web del título se ha realizado a través del enlace proporcionado por la universidad en la aplicación de seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento, dicha revisión se ha realizado durante los meses de junio y julio de 2012. La IPD del título es acorde con la memoria verificada sin embargo se han detectado las siguientes áreas de mejora.**

#### **Satisfactorio**

LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA WEB ES DIFERENTE A LA MEMORIA

Coordinación docente horizontal y vertical.

Observaciones: En la página web la información es menor.

Información específica sobre el personal docente e investigador vinculado a cada asignatura.

Observaciones: Menor información en el apartado 6.

Recursos materiales disponibles asignados.

Observaciones: En la memoria la información es más amplia.

LA INFORMACIÓN DE LA MEMORIA NO ESTA PUBLICADA EN LA WEB

Se debe incluir la siguiente información en la web del título:

Fecha de publicación del Título en el BOE.

RECOMENDACIONES DE MEJORA:

Se ría necesario añadir más información en la web sobre personal docente y recursos materiales.

## **2. Proceso de implantación del título. La Universidad ha puesto en marcha el proyecto inicial establecido en la memoria para asegurar la adquisición de competencias que obtienen los estudiantes a lo largo del desarrollo de la enseñanza**

### ***Mejorable***

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Se hace constar que en el curso académico 2010-11 se han reducido los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros. Se debería justificar las dificultades encontradas para no poder cumplir con lo previsto en la memoria y necesitar una revisión y reducción de los indicadores.

Principales resultados obtenidos.

Si bien se valoran los principales resultados, se recuerda que el análisis de los resultados de los indicadores debe realizarse respecto a los valores consignados en la memoria verificada y por comparación con otros títulos del mismo Centro o Rama de Conocimiento de la misma Universidad o bien con aquellas titulaciones similares impartidas en otras Universidades. Así mismo y cuando sea posible, se deberá realizar un análisis de la tendencia de los principales indicadores.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se identifican acciones de mejora, se señala que se realizan reuniones de coordinación, etc. Pero, además, se recomienda señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones con un breve resumen de los temas tratados y las decisiones tomadas.

Las acciones de mejora deben estar recogidas, priorizadas y planificadas en un plan de mejora donde se incluyan los objetivos que se persiguen, indicadores que se van a utilizar para cuantificar el grado de cumplimiento, y demás aspectos que se consideren relevantes.

## **3. Puesta en marcha del Sistema de Garantía de Calidad. El SGC del título permite obtener información que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones.**

### ***Mejorable***

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO.

Considerar la pertinencia de incluir en la composición de la comisión de Garantía de Calidad del Centro un agente externo (profesional en ejercicio; miembro del Colegio profesional, si es el caso; profesor de otra Universidad, etc.)

Se describe la estructura de funcionamiento de la Comisión, Procedimientos, pero no queda claro su funcionamiento real y la interrelación existente entre la Comisión de Calidad del Centro y el Coordinador de la titulación, la información aportada en el autoinforme es escasa y apenas se analiza el funcionamiento.

Se hace constar que para el curso 2010/2011 se ha reducido el número de indicadores del SGC de los Centros pero no hay evidencias de que los cambios estén realizados dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad y basados en la revisión y análisis del modelo de funcionamiento.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Se hace constar que se ha puesto en marcha el procedimiento. Pero en el autoinforme faltan evidencias relativas a la implantación de algunos procesos implicados en la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.

Principales resultados obtenidos.

Hay que realizar un análisis de resultados teniendo en cuenta la información de todos o casi todos los indicadores propuestos y de los que en la actualidad, según el autoinforme, carece de información y en otros casos en los que si hay, no se dispone de ellos de forma desagregada por titulación.

Se hace referencia a que en la Memoria Anual de Resultados se analizan los resultados de los indicadores, pero en el

autoinforme no se encuentran evidencias de las principales líneas desarrolladas ni de los resultados obtenidos para la evaluación y mejora de la enseñanza: de los mecanismos establecidos para la coordinación docente, la orientación, difusión de la información, directrices para la elaboración y revisión de guías docentes o para la planificación de la actividad académica del título.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme que el sistema de garantía de calidad establece una revisión anual del sistema, donde se elabora la Memoria Anual y donde se analizan los resultados de los indicadores, pero no hay evidencias en el autoinforme de la revisión. Se deben señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones, incluyendo un breve resumen de los temas tratados con la información disponible, decisiones adoptadas y propuestas de mejora.

#### PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DEL PROFESORADO.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Se hace constar que se ha puesto en marcha el procedimiento. Pero en el autoinforme no aparece ninguna información más, no se encuentran evidencias relativas a la implantación de algunos de los procesos implicados en la evaluación y mejora del profesorado. Señalar en su caso las dificultades encontradas para la puesta en desarrollo del procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.

Principales resultados obtenidos.

Se constata que la valoración de los alumnos respecto a la actividad docente es positiva, superando el valor de cuatro sobre cinco, así como el grado de cumplimiento de la planificación. No obstante, habría que realizar un breve análisis cualitativo de los resultados obtenidos con el programa Docentia o con las encuestas de evaluación de la calidad docente realizadas a todo el profesorado, porcentajes de participación, etc.

Se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores correspondientes a este proceso. En su análisis, se debe tener en cuenta la tendencia que presentan, la comparación con indicadores internos como pueden ser los de otras titulaciones de la misma Facultad o rama de conocimiento y/o externos. Se debe procurar una adecuada segmentación en el análisis de resultados que permita identificar las áreas de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme que el sistema de garantía de calidad establece una revisión anual del sistema, donde se elabora la Memoria Anual y donde se analizan los resultados de los indicadores, pero no hay evidencias en el autoinforme de la revisión. Se deben señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones, incluyendo un breve resumen de los temas tratados con la información disponible, decisiones adoptadas y propuestas de mejora.

#### PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS.

Principales resultados obtenidos.

Realizar un breve análisis de los resultados obtenidos del programa de prácticas externas, si procede. En ese caso, cuando se disponga de datos, se debe realizar un breve comentario sobre la puesta en marcha del procedimiento, donde se incluya una reflexión sobre el desarrollo de las prácticas externas y establecer acciones de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se valora en el autoinforme indicadores que miden la oferta y satisfacción con las prácticas externas de forma positiva. No obstante, se deben señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones, incluyendo un breve resumen de los temas tratados con la información disponible, decisiones adoptadas y propuestas de mejora, si procede.

#### PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD.

Principales resultados obtenidos.

En caso de que proceda, y cuando se disponga de datos, se deben mostrar los resultados más relevantes del programa de movilidad, destacando las fortalezas y debilidades detectadas y como fruto de la revisión realizar propuestas de mejora. En caso de que no proceda, señalar el motivo.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme que durante el curso académico 2010-11 se han producido reuniones con los Directores de Departamento, Coordinadores Erasmus, Coordinadores de Másteres, etc., que se valora positivamente, no obstante, se deben señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones, incluyendo un breve resumen de los temas tratados con la información disponible, decisiones adoptadas y propuestas de mejora, si procede.

#### PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS EGRESADOS.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Se hace constar que se ha puesto en marcha el procedimiento. Pero en el autoinforme no aparece ninguna información más, no se encuentran evidencias relativas a la implantación de los procesos implicados para analizar la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.

Principales resultados obtenidos.

Realizar un breve análisis de los resultados obtenidos del procedimiento, si procede. En caso de que no proceda, señalar el motivo.

Se debe realizar un breve comentario sobre la puesta en marcha del procedimiento, aportando datos de todos los indicadores correspondientes al proceso, incluyendo, asimismo, una reflexión contextualizada sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados y estableciendo acciones de mejora. En el análisis de estos indicadores se debe tener en cuenta, cuando sea posible, la tendencia que presentan, la comparación con otros indicadores internos (titulaciones de la misma Facultad o de la misma rama de conocimiento) o externos (títulos de otras Universidades), y una adecuada segmentación que permita abordar las áreas más relevantes y su contribución a detectar áreas de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se recomienda señalar las fechas de las reuniones y breve resumen de los temas tratados, decisiones adoptadas y cómo realizarlas, si procede.

Se considera positiva la acción de mejora para el curso 2012-13 cuya propuesta es implementar un registro de egresados para hacer el seguimiento del nivel de inserción laboral.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Buscar la forma de aumentar los porcentajes de participación de los estudiantes para que los resultados sean representativos. Poner en marcha las encuestas de satisfacción del resto de colectivos (PDI, PAS y agentes externos).

Se recomienda realizar un análisis sobre las dificultades encontradas para la puesta en marcha del procedimiento y las causas por las que no se ha logrado cumplir con lo establecido en la memoria.

Principales resultados obtenidos.

Realizar un análisis cualitativo de los indicadores de satisfacción que aparecen en la tabla de indicadores del SGC. También realizar un análisis sobre el funcionamiento del procedimiento para obtener la información del resto de grupos de colectivos implicados. Poner en marcha las encuestas de satisfacción para obtener la información de todos los colectivos implicados.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme que el sistema de garantía de calidad establece una revisión anual del sistema, donde se elabora la Memoria Anual y donde se analizan los resultados de los indicadores, pero no hay evidencias en el autoinforme de la revisión. Se deben señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones, incluyendo un breve resumen de los temas tratados con la información disponible, decisiones adoptadas y propuestas de mejora. Se deben establecer acciones de mejora en el procedimiento que permitan analizar la información de forma segmentada por colectivo y titulación, de forma que los resultados obtenidos permitan valorar los logros alcanzados por la titulación.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Se hace constar que se ha puesto en marcha el procedimiento. Pero en el autoinforme no aparece ninguna información más. No se encuentran evidencias relativas a la implantación de los procesos implicados en el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones.

Principales resultados obtenidos.

No hay evidencias en relación a si ha habido quejas, sugerencias, reclamaciones, y cómo se han resuelto, cómo ha funcionado el instrumento para la gestión de las quejas y sugerencias, etc. Se debe procurar proporcionar datos a nivel de titulación. Se debe realizar un breve comentario sobre la puesta en marcha del procedimiento aportando datos de todos los indicadores correspondientes, reflexionar sobre el funcionamiento del procedimiento y, en su caso, establecer acciones de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme que el sistema de garantía de calidad establece una revisión anual del sistema, donde se elabora la Memoria Anual y donde se analizan los resultados de los indicadores, pero no hay evidencias en el autoinforme de la revisión. Se deben señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones, incluyendo un breve resumen de los temas tratados con la información disponible, decisiones adoptadas y propuestas de mejora.

CRITERIOS ESPECÍFICOS EN CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO.

Este proceso es general para toda la Universidad de Málaga y, por lo tanto, de aplicación para todos los títulos. Se recomienda que en las revisiones establecidas en el SGIC se realicen las revisiones oportunas de acuerdo con los criterios establecidos y, en su caso, sobre los mecanismos establecidos para salvaguardar los derechos de los estudiantes para que puedan cursar las enseñanzas hasta su finalización.

#### **4. Indicadores. El título cuenta con un núcleo de indicadores que permite obtener información que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones**

##### ***Mejorable***

Otros indicadores.

Se hace un buen análisis cualitativo de los indicadores disponibles. Se recuerda que hay que utilizar otros indicadores para analizar la marcha de la titulación y tenerlos en cuenta para la toma de decisiones y para acciones de mejora.

Se debe ampliar el alcance al total de indicadores definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, que permita a la titulación tomar decisiones basadas en un análisis completo de la información del título. Analizar la tendencia de los mismos, comparaciones con otras titulaciones del mismo Centro, de la misma Rama de Conocimiento, etc.

Revisiones.

Se hace constar en el autoinforme que el sistema de garantía de calidad establece una revisión anual del sistema, donde se elabora la Memoria Anual y donde se analizan los resultados de los indicadores, pero no hay evidencias en el autoinforme de la revisión. Se deben señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones, incluyendo un breve resumen de los temas tratados con la información disponible, decisiones adoptadas y propuestas de mejora.

#### **5. Acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título. El título ha puesto en marcha acciones de mejora para mejorar el diseño del título y el correcto desarrollo de la implantación del mismo. Teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras del título y orientadas hacia las necesidades de todos los grupos de interés.**

##### ***Mejorable***

ACCIONES LLEVADAS A CABO PARA ATENDER LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN E INFORMES DE MODIFICACIÓN DEL TÍTULO.

Acciones puestas en marcha para llevar a cabo las recomendaciones.

En términos generales, se han atendido las recomendaciones establecidas en los informes de verificación y se han realizado acciones encaminadas a su mejora pero con la información del autoinforme no se puede seguir su adecuación para resolver la recomendación que aparece en el informe de verificación.

Valoración de las recomendaciones.

#### RECOMENDACIONES:

##### CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

1.- "Se recomienda incluir en los contenidos de la asignatura Dirección de Recursos Humanos en Empresas Turísticas los relativos a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres".

Informe verificación 03/05/2010: Atendida / Falta información en el autoinforme para valorar si está resuelta.

##### CRITERIO 9: SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

1.- "Se recomienda definir el procedimiento para la recogida y análisis de información sobre el profesorado y especificar el modo en que se utiliza esa información en la revisión y mejora del plan de estudios.

2.- "Se recomienda definir un procedimiento para la recogida y análisis de información sobre los programas de movilidad y especificar el modo en que se utilizará esa información para la revisión y mejora del plan de estudio.

3.- Se recomienda definir un procedimiento para la recogida y análisis de la información sobre la inserción laboral, y especificar el modo en que se utilizará esa información para la revisión y mejora del plan de estudio.

4.- Se recomienda definir mecanismos para publicar información que llegue a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados.

5.- Se recomienda definir los criterios y procedimientos para una posible extinción del Título.

6.- Se recomienda especificar el modo en que se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

Informe verificación 03/05/2010: Falta información en el autoinforme para valorar si está atendida y/o resuelta.

#### MODIFICACIONES NO COMUNICADAS AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES.

Modificaciones introducidas en el programa formativo.

Recomendaciones: Se recuerda que las modificaciones realizadas deben basarse en la revisión y análisis del plan de estudios y su sistema de garantía de calidad, estando aprobadas por el órgano competente.

Valoración de las modificaciones.

Recomendaciones: Se mencionan en el autoinforme que en el SGC de la Facultad de Ciencias se elaboraron inicialmente 65 indicadores de calidad entre generales y específicos de cada titulación, y que en mayo de 2011 se redujeron a 36. Se recomienda que cualquier cambio realizado en el sistema de calidad sobre lo establecido en la memoria verificada, debe ir acompañado de una valoración fundamentada de la Universidad sobre la idoneidad y efectividad del mismo, argumentando las dificultades encontradas y justificando la mejora con los cambios propuestos.

**El presente informe de seguimiento tiene como finalidad aportar información que ayude a las universidades a mejorar la calidad de la implantación de los nuevos títulos de grado y máster. Cualquier alegación al presente informe deberá incluirse en el autoinforme correspondiente al curso próximo.**