

AUTOINFORME SEGUIMIENTO curso 14/15 (Convocatoria 15/16)

Datos de Identificación del Título

UNIVERSIDAD: [denominación de la Universidad]	
Id ministerio	4312299
Denominación del Título	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo
Centro/s	Facultad de Turismo
Curso académico de implantación	2010/2011
Web del título	http://www.uma.es/master-en-direccion-y-planificacion-del-turismo/

En caso de título conjunto u ofertado en más de un centro (incluir esta información para el resto de universidades en caso de ofertar el título conjunto en más de una universidad o centro):

Universidad participante:	
Centro	
Curso académico de implantación	
Web del título en el centro	

.....

I. Diseño, organización y desarrollo del programa formativo.

Análisis

- La configuración del título obedece a lo recogido en la memoria Verifica del mismo. Esta información está recogida, aparte de en los repositorios oficiales que corresponde, en los soportes siguientes, cada uno con la finalidad y especificaciones que se indican:
 - o Los colectivos afectados por el título pueden encontrar información pública relevante en los soportes provistos por la universidad. Estos soportes son
 - La [página web de la UMA](#), donde los interesados pueden consultar los siguientes aspectos del título:
 - INFORMACIÓN GENERAL
 - o Objetivos y competencias
 - o Oferta y demanda
 - o Salidas
 - ACCESO
 - o Perfil recomendado
 - o Acceso y admisión
 - o Preinscripción
 - o Matrícula
 - PLAN DE ESTUDIOS
 - o Coordinación docente
 - o Movilidad
 - RECURSOS DISPONIBLES
 - o Plan de estudios
 - o Programación docente para cada curso
 - o Resumen de los créditos
 - o Una ficha resumen de las características del TÍTULO
 - o La dirección del centro y sus datos de contacto.
 - La [página web del Centro](#), donde puede encontrarse lo siguiente para el curso académico vigente:
 - Calendario

- Horarios
- Programación Docente (UMA)
- Exámenes
- Campus Virtual
- Profesorado
- Presencia en la acción anual [Destino UMA](#)
- Participación en las jornadas de puertas abiertas promovidas por la UMA
- Participación de la UMA en ferias nacionales e internacionales
- Puntos de información universitaria y guías de bienvenida y difusión.
- Presentación del máster a los alumnos de cuarto curso de grado en Turismo.
- Tipo de informes disponibles, normativas y reglamentos.
 - o Los informes de utilidad para los grupos de interés en el título se encuentran en su mayoría en la página web del centro. En este sitio se puede encontrar información relativa a lo siguiente:
 - Secretaría: procedimientos relativos a matrícula, grupos, reconocimiento de estudios y convalidaciones, exámenes, evaluación extraordinaria, trabajo fin de carrera, prácticas, movilidad, expedición de título, devolución de precios públicos, y otros procedimientos o solicitudes.
 - En la sección de Calendario se puede encontrar la información relativa a la temporalización de la titulación (días lectivos, horarios, exámenes...)
 - Los estudiantes tienen disponible, igualmente, información sobre su formación: acceso a los estudios universitarios, información al pre-estudiante, acceso al expediente, normativa para el estudiante, carta de derechos y deberes de los estudiantes, apartados sobre Trabajo Fin de Carrera o Prácticas, Representación de estudiantes y delegación, y otras asociaciones de estudiantes o antiguos alumnos del centro.
 - Existe otro apartado destinado a informar sobre movilidad, con toda la información relevante para los interesados: programas, acuerdos, calendario de solicitudes, información para estudiantes enviados o recibidos, normativa, documentos y formularios...
 - Calidad: en este apartado los interesados pueden obtener información sobre el sistema de garantía de la calidad del centro, con especial referencia a:
 - Normativa del Sistema de Garantía de Calidad (SGC)
 - Certificaciones externas del SGC:
 - o Informe ANECA de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad
 - o ISO
 - o EFQM
 - Comisión de Garantía de Calidad (CGC)
 - o Composición de la CGC
 - o Actas de reuniones
 - Documentación del Sistema de Garantía de Calidad
 - o Reglamento de la comisión de Garantía de Calidad
 - o Política de Calidad
 - o Política de personal académico
 - o Política de PAS
 - o Procedimiento gestión quejas y sugerencias
 - o Memoria Anual de Resultados del SGC

- o Objetivos y acciones de Mejora
- o Indicadores del SGC
- Con carácter general, los procedimientos y normativa que afectan a todos los títulos de la UMA se encuentran disponibles en la [web de la Secretaría General](#).
-
- Mecanismos de actualización de la información relativa a: calendarios, guías docentes, organización docente, actividades formativas, prácticas, horarios, listado de centros de prácticas,...
- o Existen dos mecanismos de actualización de la información antes relacionada:
 - Actualización por aprobación de la comisión interna: cuando alguna de las comisiones internas con competencias sobre el título (Relaciones Internacionales, Ordenación Académica, Adaptaciones y Equivalencias, Prácticas...) aprueba una alteración de las circunstancias del título, el coordinador de dicha comisión es la persona designada para instar al vicedecanato correspondiente la publicación de las novedades y actualizar los documentos necesarios.
 - Actualización por causa externa al centro: cuando un órgano distinto de aquéllos que integran el organigrama de la facultad aprueba una modificación (por ejemplo, Secretaría General), promueve su actualización mediante el cambio en los sistemas informáticos centralizados (ejemplo: Minerva) y lo comunica al centro oficialmente para que el responsable correspondiente de la facultad altere los informes necesarios y lo comunique a los interesados.

La comunicación a los grupos de interés de que ha habido alteraciones en los informes, la normativa o cualquier novedad de su incumbencia se hace efectiva mediante tablones de anuncio, mensajes de email por el aula virtual, publicación de noticias en la web del centro y comunicaciones a los representantes de los grupos involucrados, además de la lista de distribución para profesorado y personal de administración y servicios ldturismo@uma.es, propia del centros.

Fortalezas y logros

- Dos logros ha sido importante en la titulación, el primero es la comunicación de información a los grupos de interés de la facultad. Se han tratado de aprovechar los múltiples canales a disposición de los gestores del título para garantizar que tanto los pre-estudiantes, como los estudiantes y egresados, los profesores, personal de administración y servicios, y empleadores o la sociedad en general tuvieran a su disposición elementos para valorar la titulación.
- El segundo logro ha sido una creciente satisfacción de los colectivos involucrados, evidenciada en la demanda experimentada por la titulación, los positivos niveles de satisfacción, o la ausencia de reclamaciones o quejas.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- La debilidad que los gestores de la titulación encontraron –ya subsanada- fue la página web, que es la pieza principal de comunicación hacia los colectivos interesados. En sus inicios era una página estática con numerosas limitaciones en su gestión y la presentación de la información, poco intuitiva y dependiente de un servidor local en el centro. En el curso 2011/2012 este instrumento fue integrado en el gestor de contenidos de la universidad, de manera que pudiera tener un *backoffice* por privilegios repartidos entre los distintos gestores de la titulación, y

con una interfaz para los usuarios homogénea con el resto de los centros y servicios de la universidad.

- Un aspecto importante aunque del ámbito menos oficial, es la presencia en las redes sociales. Desde la Facultad se ha resuelto esta debilidad en el curso 2013-2014 con la presencia de la Facultad en Twitter, Facebook y LinkedIn.

II. Información relativa a la aplicación del sistema de garantía interna de la calidad y de su contribución al título

Análisis

- Breve reseña de aspectos significativos, decisiones y cambios en la aplicación del SGC.
 - o En el [área de calidad del sitio web del Centro](#) se difunde la información del SGC que debe ser pública.
 - o El SGC del título ha sido implantado y desarrollado desde el nacimiento de este máster. En síntesis es un conjunto de procesos dispuestos en tres niveles (estratégicos, clave, y de apoyo), que están evaluados mediante una serie de indicadores. Tras un proceso de depuración y eliminación de indicadores siguiendo las instrucciones de la ANECA, el 10 de mayo de 2011 se acordó con la Unidad de Calidad de la UMA utilizar el actual sistema de 35 indicadores, la medición de seis de los cuales está a cargo de la facultad.
 - o Además del sistema de indicadores existe una Comisión de Garantía de la Calidad en el centro, dependiente de la comisión general de la UMA, que se reúne trimestralmente, y que anualmente elabora la memoria de calidad, analizando la información de cada curso y proponiendo acciones de mejora que luego reciben seguimiento.
 - o El sistema está soportado por la aplicación Isotools, de manera que la documentación que debe gestionarse, las evidencias y la información de los indicadores está centralizada y accesible para los miembros de la comisión.
- Grado de cumplimiento en el despliegue e implantación de todos los procedimientos incluidos en la Memoria de Verificación.
 - o Los procedimientos que la Memoria de Verificación contempla son los siguientes:
 - Procedimiento de admisión y acceso de los estudiantes
 - Procedimiento de planificación de las enseñanzas
 - Procedimiento general para valorar el proceso y los resultados
 - o Los procesos clave que vigila el Sistema de Garantía de la Calidad del título se centran en los siguientes aspectos, coincidentes con los procedimientos descritos en la Memoria de Verificación:
 - PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros
 - PC02. Garantía de calidad de los programas formativos
 - PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes
 - PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes
 - PC05. Orientación a los estudiantes
 - PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza
 - PC07. Evaluación del aprendizaje
 - PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
 - PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
 - PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
 - PC11. Gestión de las prácticas externas

- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación
 - PC13. Extinción del título
 - PC14. Información pública
- Los procedimientos del SGC referidos anteriormente han sido desplegados en su totalidad.
- Contribución y utilidad de la información del SGC a la mejora del título.
 - El SGC ha permitido que los gestores de la titulación dispusieran de información estructurada y permanentemente actualizada para la toma de decisiones en beneficio de los colectivos implicados en el máster. De esta manera la Comisión de Garantía de la Calidad ha podido elaborar propuestas de acciones de mejora, fundamentadas en los diagnósticos realizados por ella, para mejorar el servicio prestado.
- Valoración de la dinámica de funcionamiento de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad y cambios significativos.
 - La Comisión de Garantía de la Calidad se ha reunido en las fechas relacionadas a continuación, y en las actas aparecen los asuntos tratados y sus decisiones. Debe destacarse que el SGC le encomienda el análisis de la información disponible para realizar las propuestas de objetivos y acciones de mejora pertinentes, y elaborar la memoria de calidad anual, algo que se ha realizado para cada curso académico:

Reuniones 2009 - 2012	Reuniones 2013 - 2015
07/07/2009	15/02/2013
10/03/2010	18/03/2013 (*)
28/03/2010	13/06/2013
20/09/2010	25/09/2013
08/06/2010	20/12/2013
20/12/2011	04/03/2014
25/01/2012	09/05/2014
21/05/2012	09/10/2014
26/09/2012	18/12/2014
14/12/2012	03/03/2015
	02/06/2015
	22/07/2015 (*)
	18/12/2015
	(*) = (Conv. Extraordinaria)

- La Composición de la Comisión de Garantía de la Calidad no se ha alterado salvo por la rotación lógica y natural de sus miembros, el más destacable de los cuales es el presidente, que en mayo de 2012 vio cambiado su titular, sustituyendo D. Antonio Guevara a D. Luis González. D. Antonio Peláez reemplazó en ese mismo acto a D. Antonio Guevara como secretario de la comisión. De igual manera, por recomendación de la DEVA en el seguimiento se decidió incluir como vocales de las titulaciones a las personas que ostentaban los cargos de coordinadores de las mismas en el centro, lo que motivó que el 26/07/2012 las vocalías de grado y máster se otorgaran a D. Rafael Becerra y D^a Ana Luque, respectivamente. Posteriormente, al iniciarse durante el curso 14-15 la implantación de la titulación de Máster en Turismo Electrónico, se incluyó la vocalía de su coordinador, D. Carlos Rossi.
- Disponibilidad de gestor documental o plataforma interna: valoración del uso y aplicabilidad de la misma.
 - La plataforma Isotools contiene de manera estructurada la información necesaria para gestionar el SGC. El acceso a esta plataforma está

restringido a los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad. En ella los gestores de la calidad del título:

- Mantienen actualizado el Manual del SGC del centro.
- Sistematizan la información necesaria – particularmente indicadores- para la toma de decisiones y la preparación de los documentos de deben emanar de la CGC.
- Mantienen el archivo de las evidencias cuya custodia se requiere.
- Conservan las actas de sus reuniones y la memoria.
- Registran las acciones de mejora y los planes de seguimiento del título.
- Disponen de utilidades para la convocatoria de reuniones y correo, tareas pendientes y calendario común.

Se puede acceder a Isotools a través del siguiente enlace:

<https://universidad.isotools.org/>

Usuario: usuario_turismo

Clave: usuario_turismo12175

- El título cuenta con un plan de mejora explícito cuyo seguimiento le permite confirmar el adecuado desarrollo del título.
 - o El plan de mejora del título viene marcado por los objetivos y las acciones de mejora que cada año incluye la CGC en su memoria. Dichos objetivos describen la filosofía de mejora de los integrantes de la CGC y han sido, en los sucesivos años del título, los siguientes:

Curso	Objetivos
2010/2011	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar con la difusión de la política de calidad de la Facultad a todos los grupos de interés. Creación de una guía para facilitar el conocimiento del SGC. 2. Establecer mecanismos ágiles para la obtención de la información necesaria para elaboración de los indicadores.
2011/2012	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar con la difusión de la política de calidad de la Facultad a todos los grupos de interés a través de diferentes fuentes de información. 2. Fomentar la coordinación del profesorado en relación a la programación docente y la programación de tareas de las diferentes asignaturas a realizar por parte del alumnado para evitar sobrecarga de trabajo en periodos concretos, así como la repetición de materia.
2012/2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Invertir la creciente insatisfacción asociada a los PC05 y PC10 (orientación profesional). 2. Mejorar el procedimiento de intercambio de estudiantes (PC08 y PC09).
2013/2014	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consolidar el número de estudiantes 2. Aumentar las acciones de comunicación sobre oferta académica 3. Aumentar la calidad docente de las titulaciones 4. Facilitar la inserción laboral de los alumnos 5. Alcanzar excelencia final del proceso formativo 6. Mejorar la eficacia docente 7. Incrementar grado de movilidad entre alumnado
2014/2015	<p>Comunes para Grado y Máster:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe completar la obtención de los datos relativos a los indicadores de satisfacción previstos en el sistema de garantía

		<p>de calidad, incorporando información sobre el grado de participación de los colectivos consultados y facilitar el acceso público a esta información.</p> <p>2. Se debe completar la obtención de los datos relativos a los indicadores de rendimiento CURSA y facilitar el acceso público a esta información.</p> <p>3. Se debe dotar de mayor sistematización a la presentación de los planes de mejora para facilitar su seguimiento y control, así como reflejar en la web el histórico de medidas pendientes e implantadas (actualmente se publican las acciones de mejora curso a curso, pero no se hace hincapié informativo en el desarrollo evolutivo de estas).</p> <p>4. Se debe disponer de todas las encuestas de satisfacción requeridas para el seguimiento del desarrollo del título, así como asegurar que el grado de participación asegure la representatividad de las mismas. En este sentido hay que subrayar especialmente que los años transcurridos permiten ya recabar información en relación a la opinión de empleadores o la inserción laboral, aspecto ambos clave para valorar la adecuación del título.</p> <p>Para el Grado en Turismo:</p> <p>1. Se debe profundizar en la resolución del problema de disponibilidad de aulas adecuadas dado que sus efectos son de consideración sobre el desarrollo del título.</p> <p>2. No obstante los resultados generales de rendimiento y éxito satisfactorios, se debe atender de forma específica a la posible singularidad de alguna asignatura que presenta una desviación muy llamativa respecto al resto en la tasa de éxito.</p> <p>Para el Máster en Dirección y Planificación del Turismo:</p> <p>1. Se debe realizar un seguimiento sistemático de las recomendaciones formuladas para la gestión y mejora del programa que no han podido ser implantadas hasta la fecha, especialmente las relacionadas con la disponibilidad y utilización de indicadores (del SGC, CURSA y satisfacción de los alumnos con los procesos de intercambio internacional).</p>
2015/2016		Pendiente de elaboración
<p>- Las modificaciones para la mejora del título surgen del análisis y las revisiones llevadas a cabo desde los procedimientos del SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> o La CGC ha analizado periódicamente los aspectos más críticos de la información disponible, y ha elaborado las propuestas de mejora (objetivos y acciones) en función de los elementos que se han considerado mejorables. o No obstante, las soluciones a los problemas detectados no siempre han estado bajo control del centro, ya que muchas de las situaciones detectadas dependen de otros grupos de interés ajenos a la facultad o incluso a la universidad. 		

Fortalezas y logros

<p>- El Sistema de Garantía de Calidad del Máster (Manual SGC, Comisión de Garantía de la Calidad, plataforma Isotools) ha permitido supervisar y corroborar el adecuado desarrollo del Título con arreglo a lo estipulado en la Memoria de Verificación.</p>

- La Comisión de Garantía de Calidad ha manifestado que este Sistema permite al Centro contar con una organización bien diseñada para obtener la información precisa y dar respuesta de forma adecuada a las diferentes situaciones que en el ámbito del desarrollo del título se plantean a lo largo de un curso académico.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- La debilidad más destacada de los datos del SGC es la poca participación de los estudiantes en las encuestas anuales de evaluación de la calidad. La coordinación del título ha trabajado en varias iniciativas para aumentarla. Se debe disponer de información adecuada y capacidad de respuesta con actuaciones concretas en aras de lograr mejoras, contando con las posibles debilidades, muchas veces relacionadas con la capacidad de comunicación al colectivo hacia donde se dirigen las actuaciones. Se han observado dos aspectos:
 - Ni siempre ni en todos los casos las situaciones problemáticas que se puedan detectar, tienen su ámbito de resolución en la Facultad. Invertir, por ejemplo, la creciente insatisfacción asociada a los PC05 (Orientación a los estudiantes) y PC10 (orientación profesional) resultó difícil en un contexto prelaboral adverso. Además dado el perfil del estudiantes del master, resulta difícil encontrar una correspondencia entre el perfil acordado en el convenio de prácticas con algunas empresas y las tareas efectivamente desarrolladas en las mismas.
 - El alumnado no siempre percibe los esfuerzos de coordinación del profesorado en relación a la programación y actividades docentes, especialmente en la sensación de sobrecarga de tareas, actividades, etcétera, que los estudiantes tienen. La coordinación del Máster propuso, por este motivo, diferentes iniciativas encaminadas a solventar esta limitación.

III. Profesorado

Análisis

- Valoración de cambios adoptados sobre la plantilla docente respecto a los datos de la Memoria de Verificación y si esos cambios han contribuido a la mejora del perfil del profesorado que imparte docencia en el título.

- o De la observación de las diferentes plantillas de profesores desde 2009 hasta la actualidad, destaca:

Categoría	M. Verifica (%)	Curso 14/15 (%)	Desviación
Catedrático U.	16	7	- 9
Titular U.	44	50	6
Catedrático E. U.	8	7	-1
Titular E. U.	4	7	3
Contratado Dr.	28	10	-18
Invitados y otros doctores	0	19	19

- Disponibilidad de criterios de selección del profesorado y asignación de estudiantes para los TFM y TFG. Perfil del profesorado que supervisa TFM/TFG.
 - o La política de selección de personal de la Universidad de Málaga está descrita en el proceso PE03 del Sistema de Garantía de Calidad.

- o El reglamento del Trabajo Fin de Máster (TFM) de la Facultad de Turismo establece, en su artículo 2.2 ,las diferentes posibilidades de dirección del TFM, que son las siguientes:
 - Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster
 - Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster en colaboración con otro miembro de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster
 - Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster en colaboración con un miembro de la Universidad de Málaga sin docencia en el Máster
 - Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster en colaboración con un profesional del ámbito del turismo, con titulación al menos de diplomatura o equivalente y un mínimo de 5 años de experiencia en puestos de dirección. En este caso, la responsabilidad de la dirección recaerá en el miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster
- o Para la asignación del TFM, se permite tanto la modalidad de acuerdo entre alumno y director, partiendo la propuesta de cualquiera de los dos, como la modalidad de bolsa de temas en la que los alumnos solicitan un tema y se les asigna por orden de expediente académico.
- o El perfil del profesorado que tutoriza cada año puede variar en función de los profesores que determinen los departamentos como tutores para el correspondiente curso académico, aunque es bastante estable. En la tabla siguiente se muestra el número de TFM leídos en los últimos años y el perfil profesional de los directores (los valores no enteros se deben a las codirecciones y a la posibilidad de codirecciones con personal ajeno a la UMA)

	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
ASOCIADO LOU	0	0	0,5	1	1	
CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIV	1	3	2,5	5	3	
CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	1	0	0	1	1	
PROFESOR AYUDANTE DOCTOR	0	0	0	0,5	0	
PROFESOR CONTRATADO DOCTO	1	5	7	8,5	7,5	2,5
PROFESOR CONTRATADO LOU	1	2,5	2,5	1	0,5	
PROFESOR SUSTITUTO INTERINC	0	0	0	0,5	0	
PROFESOR TITULAR DE ESC. UNI	1,5	2	1	2	1	
PROFESOR TITULAR DE UNIVERS	8,5	11,5	23	13,5	16	20,5
OTROS	1	2,5	3	3	1,5	
TOTAL	14	24	36,5	33	30	22,5

- Valoración del perfil del profesorado que supervisa las prácticas externas y sus funciones, en su caso.
 - o La gestión y revisión de las prácticas externas están recogidas en el proceso clave PC11 del Sistema de Garantía de Calidad y su seguimiento y medición se llevan a cabo por los indicadores IN37 (Oferta de prácticas externas) y IN38 (Nivel de satisfacción con las prácticas externas).

- o Las prácticas curriculares están reguladas por el Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo. Dicho reglamento desarrolla y adapta a los estudios de turismo el reglamento general de prácticas de la Universidad de Málaga.
- o En el Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo se establecen todas las posibles modalidades de realización y de reconocimiento, así como los procesos de solicitud, selección, evaluación, etc.
- o La organización recae sobre la Comisión de Prácticas de la Facultad con la colaboración de la Secretaría del Centro. La coordinación es llevada a cabo por el Vicedecano de Prácticas.
- Criterios de coordinación del programa formativo para las distintas materias y asignaturas.
 - o Las funciones de coordinación académica recaen en la Comisión de Ordenación Académica (COA) de la Facultad de Turismo.
 - o Para las titulaciones de máster la COA tiene delegada una serie de funciones en el Coordinador Académico del máster. Este se encarga, entre otras cosas, de vigilar el cumplimiento de la programación académica, de la distribución temporal de las actividades para evitar solapamientos y de planificar las reuniones que estime oportunas con los coordinadores de asignaturas con objeto de conseguir la coordinación de las mismas.
 - o Una asignatura que requiere una especial coordinación es el TFM, pues en ella intervienen un número heterogéneo de profesores. El coordinador académico del máster se encarga de unificar criterios de procedimiento, tutorización y evaluación, entre los tutores/evaluadores de cada curso.
- Atención de las recomendaciones y sugerencias sobre la plantilla docente en los Informes de Verificación, Modificación y Seguimiento. Acciones llevadas a cabo en relación a la mejora de la calidad docente del profesorado.
 - o El apartado de Evaluación y Mejora del profesorado del informe de seguimiento de la convocatoria 11/12 recomendaba evidenciar la puesta en marcha de los procesos contenidos en el capítulo 7 del manual SGC. Este capítulo vinculaba la evaluación y mejora del profesorado a los siguientes procesos:
 - PE03. Definición de la política de personal académico.
 - PA03. Captación y selección del personal académico.
 - PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico.
 - PA07. Formación del personal académico.
 - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
 - PE05. Medición, análisis y mejora continua.
 - PC14. Información pública.
 - o La CGC del centro ha podido documentar las evidencias de los indicadores relacionados con cada uno de los procesos, información que ha sido sometida a análisis en las sucesivas reuniones de la comisión.

- o No obstante, cabe añadir que la política de selección de personal, así como su formación o promoción no está bajo el control estricto del centro, siendo responsabilidad de los departamentos facilitar la docencia en los términos previstos con su personal disponible.

Fortalezas y logros

- La calidad del profesorado prevista en la Memoria de Verificación del título.
- Los procesos habituales de formación y mejora de la calidad docente se han implementado en el profesorado
- El diseño realizado en el sistema de selección del profesorado y asignación de estudiantes para los TFM ha sido realmente eficiente y que se ha puesto como ejemplo a seguir en la propia UMA.
- El proceso de supervisión de las prácticas externas en la Facultad está muy consolidado. Además está apoyado en la colaboración continua entre la Comisión de Prácticas de la Facultad y la Secretaría del Centro. Así mismo, la aprobación del Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo ha reforzado este proceso.
- El funcionamiento de la COA como órgano de coordinación académica ha sido realmente eficaz.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Se han producido descensos en el número de profesores Catedráticos de Universidad, ya que sus plazas no se han repuesto en el sistema de promoción del profesorado.
- Se detectó la conveniencia de una mayor coordinación entre los diferentes niveles de decisión implicados (Centro, Departamento) a la hora de buscar soluciones ante la cobertura de bajas de docentes y la necesaria concesión de licencias o comisiones de servicio.

IV. Infraestructuras, servicios y dotación de recursos

Análisis

Se debe realizar y aportar un análisis sobre los siguientes aspectos:

- o Valoración de la adecuación de la infraestructura y los recursos disponibles a las características del título.
- o La Universidad de Málaga dentro del uso transversal de sus recursos utilizables -tanto para el personal docente e investigador como para los alumnos-, dispone un conjunto de recursos ubicados en la Facultad de Turismo para su uso intensivo, directo y adecuado a la formación que se imparte en la misma.
- o Las diferentes actuaciones acometidas por la Facultad de Turismo a lo largo de los últimos años ha permitido adecuar las infraestructuras y recursos disponibles a las exigencias que el desarrollo de una formación universitaria cada vez más especializada demanda.
- o Valoración de la adecuación del personal de administración y servicio y del personal de apoyo, en su caso.
- o El personal de administración y servicios adscritos al centro ha experimentado un leve descenso durante la impartición del mismo, con respecto a la composición inicial en el momento de la implantación del título:

- Biblioteca:
 - 1 Directora de Biblioteca, del Cuerpo Facultativo de Bibliotecas, Archivos y Museos, con turno de mañana.
 - • 1 Bibliotecaria del Cuerpo de Ayudantes de Bibliotecas, Archivos y Museos, con turno de tarde.
 - • 1 Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos de apoyo a tareas técnicas, con turno de mañana.
 - • 5 Técnicos Especialistas de Bibliotecas, Archivos y Museos de préstamo y atención al usuario, con turnos rotatorios de mañana y tarde.
- Secretaría:
 - Jefa de secretaría.
 - Responsable de unidad.
 - Responsable de negociado.
 - Puesto base.
 - Aulas de informática e idiomas:
 - 3 Técnicos adscritos a la unidad de Enseñanza Virtual
 - Servicio de información y apoyo a la docencia (sin cuantificación en la memoria de verificación inicial)
- Valoración de las mejoras y cambios en la infraestructura, servicios y recursos.
- Las principales actuaciones en infraestructura física de los últimos años son las siguientes:
 - Reparación de aire acondicionado en biblioteca
 - Aprobación de la realización de un depósito nuevo para los fondos de la biblioteca y reacondicionamiento de la sala de lectura.
 - Acondicionamiento de la Sala de Cata
 - Cambio de la megafonía de las aulas
 - Nuevo comedor en la cafetería
- Adecuación de los servicios de orientación académica y profesional disponibles a las características del título.
- Los servicios de orientación académica y profesional están medidos en el SGC por el PC05 y el PC10 respectivamente, cuyos indicadores están recogidos en la tabla siguiente (los niveles está expresados en una escala de 0 a 5).

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
IN23 - Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación (acogida y apoyo a la formación)	Facultad de Turismo	▼ 32,39	▲ 46,33	▲ 57,54	▲ 58,42		
IN24 - Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	MOP en Dirección y Planificación del Turismo	▼ 2,58		▼ 2,50	▲ 2,93	▲ 3,00	▲ 3,40
IN34 - Número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional del Servicio de Cooperación	Facultad de Turismo		▼ 190,00	▼ 102,00	▲ 598,00	▲ 1216,00	▲ 1592,00
IN35 - Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	Facultad de Turismo				▲ 4,39	▲ 4,25	
IN36 - Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	MOP en Dirección y Planificación del Turismo						61,54

o El proceso PC05 se encuentra valorado por dos indicadores: IN23 e IN24.

- Respecto al IN23, porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación (acogida y apoyo a la formación), se obtiene un valor de 58,42 % (curso 2012/2013) como dato global de la Facultad de Turismo.
- El IN24, nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación, ha crecido regularmente en los dos últimos cursos académicos, alcanzando un valor de 3,40 en el curso 2014/2015 para la titulación.

▪ El proceso PC10, a su vez, está evaluado por los indicadores IN34, IN35 e IN36.

- El indicador IN34, número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo, también ha experimentado un fuerte incremento progresivamente cada curso alcanzado un valor de 1.592 alumnos en el curso 2014/2015 como dato global de la Facultad de Turismo.
- El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional, medido por el IN35, alcanza un valor de 4,25 para el curso 2013/2014 como dato global de la Facultad de Turismo.
- Para el IN36, inserción en el tejido socioeconómico de los egresados, ha sido muy importante, dada las situación de crisis, alcanzando un 61,5%

Fortalezas y logros

La fortaleza mayor es el nivel de inserción en el tejido socioeconómico de los egresados, que sin duda se debe a dos factores principales: la excelente formación que se imparte en el título y la labor constante de los responsables (los coordinadores del título y el vicedecanato encargado de la orientación empresarial de la Facultad). Ambos han reforzado notablemente la orientación académica y profesional.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

Las carencias en infraestructura detectadas durante los años de impartición de la titulación se han priorizado por los gestores del título y se han solventado según la disponibilidad financiera y dentro de la capacidad organizativa del centro.

V. Indicadores.

Análisis

Conjunto de indicadores propios del título a analizar:

Indicador	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
IN03 - Tasa de graduación				64,86	83,87	
IN04 - Tasa de abandono CURSA					8,11	3,2
IN05 - Tasa de eficiencia			74,68	74,45	80,21	78,5
IN08 - Duración media de estudios					1,39	2,0
IN19 - Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y	2,74	4,84	3,53	3,59	3,63	3,5
IN20 - Grado de cobertura de las plazas ofertadas		100,00	102,50	100,00	100,00	89,7
IN22_1 - Demanda de la titulación en 1ª opción	251,43	422,86	355,00	385,71	227,50	151,2
IN22_2 - Demanda de la titulación en 2ª opción	74,29	131,43	115,00	162,86	137,50	110,2
IN22_3 - Demanda de la titulación en 3ª y sucesivas opciones	37,14	62,86	165,00	240,00	232,50	200,0
IN24 - Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	2,58		2,50	2,93	3,00	3,4
IN26 - Grado de cumplimiento de la planificación		4,33		4,24	3,72	4,4
IN27 - Tasa de rendimiento	82,38	76,00	71,67	77,51	78,31	79,4
IN28 - Tasa de éxito	99,82	91,08	83,93	83,68	82,18	86,4
IN29 - Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación		3,97	3,77	3,94	2,96	4,1
IN36 - Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados						61,5
IN37 - Oferta de prácticas externas		1,16		1,20	1,20	1,2
IN38 - Nivel de satisfacción con las prácticas externas			3,00	4,00	1,00	4,4
IN41 - Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y			3,50		3,50	
IN49 - Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente		4,05	3,75	4,03	3,23	4,2
IN58 - Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales		3,00	4,08	3,33	3,50	3,5
IN61 - Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios			4,27	3,64	3,75	4,0

Indicadores CURSA:

La memoria de verificación establece una tasa de graduación del 80%. A fecha de aprobación de este documento aún no se dispone de esta información en el sistema. No obstante, la tasa de abandono está muy por debajo del techo preceptuado del 20%, lo cual es muy positivo. Por último, la tasa de eficiencia parece haberse situado en niveles del entorno del 80%, estando por debajo del 92% que la memoria establece, y razón por la que la comisión ha recomendado un análisis *ad-hoc*.

Indicadores de satisfacción:

- Valoración de la satisfacción con el Programa Formativo (estudiantes, profesores, PAS- gestores del título, egresados y empleadores).
 - o Para medir la satisfacción con el programa formativo, el SGC contempla realizar cuestionarios de satisfacción por curso académico a alumnos, profesores y egresados. Además, los alumnos valoran la actividad docente del profesorado a través de la Encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente que gestiona el Centro Andaluz de Prospectiva.
 - o No existe información en el SGC que permita evaluar su satisfacción estrictamente con respecto al programa formativo del título.

Actualmente, en la Universidad de Málaga, se realizan los siguientes estudios de satisfacción, por curso académico:

- Encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, gestionada por el Centro Andaluz de Prospectiva. Esta encuesta se utiliza para el cálculo de los siguientes indicadores del SGC: IN26, IN29 e IN49.

Promedio del IN26 de los Másteres de la UMA, curso 2014/15: 4.31

Promedio del IN29 de los Másteres de la UMA, curso 2014/15: 4.15

Promedio del IN49 de los Másteres de la UMA, curso 2014/15: 4.20

- Cuestionario de satisfacción de alumnos del Sistema de Garantía de la Calidad, gestionado por el Servicio de Calidad. Este cuestionario se utiliza para el cálculo de los siguientes indicadores del SGC: IN19, IN24, IN58 e IN61. En el curso 2014/15 participaron 6 alumnos del total de 42 matriculados, un 14.29%

Promedio del IN19 de los Másteres la UMA, curso 2014/15: 3.55

Promedio del IN24 de los Másteres la UMA, curso 2014/15: 3.15
 Promedio del IN58 de los Másteres la UMA, curso 2014/15: 3.45
 Promedio del IN61 de los Másteres s la UMA, curso 2014/15: 3.90

- Cuestionario de satisfacción de profesores del Sistema de Garantía de la Calidad, gestionado por el Servicio de Calidad. En el curso 2014/15 participan en el cuestionario 12 profesores del total de 30, es decir, un 40%. Los resultados de este cuestionario se reflejan en la siguiente tabla:

Aspectos valorados por el profesorado	Media/Ítem PDI Máster (1-5)
Perfil de los estudiantes que ingresan	3.67
Plan de estudios	3.58
Coordinación horizontal de las materias	3.91
Coordinación vertical de las materias	3.82
Dedicación de los estudiantes	4.00
Ratio alumnos/profesor	4.25
Uso y aprovechamiento de tutorías por parte del alumnado	3.45
Cualificación profesores que imparten docencia en la titulación	4.50
Grado de satisfacción con las materias que imparte en la titulación	4.67

- Cuestionario de egresados del Sistema de Garantía de la Calidad, gestionado por el Servicio de Calidad. Este cuestionario se utiliza para el cálculo del indicador IN41 del SGC.

Los resultados del cuestionario de egresados del curso 2014/15 aún no están disponibles. En el curso 2013/14 participaron 14 egresados del total de 31, un 45.16%. A continuación se detallan los resultados de dicho cuestionario:

Aspectos valorados por los Egresados	Media/Ítem Egresados Máster (1-5)	Media/Ítem TOTAL UMA
Contenidos del Plan de Estudios	3.43	3.32
Calidad docente del profesorado	4.00	3.44
Formación teórica recibida	3.93	3.39
Formación práctica recibida	2.86	3.05
Trabajo Fin de Grado	4.21	3.68
En su caso, las prácticas externas	2.83	3.69
Adecuación de la formación recibida a las exigencias del mercado laboral, en ese ámbito profesional	2.79	2.87
Instalaciones del Centro	3.93	3.52
Funcionamiento de la Secretaría del Centro (tramitación de expedientes, convalidaciones, etc.)	3.50	3.58
Satisfacción general con el funcionamiento del Centro	3.86	3.52
Satisfacción general con la Universidad de Málaga	3.93	3.42
¿Recomendaría la Universidad de Málaga?	12 Si y 2 No	

Indicadores de rendimiento:

- Cuadro de indicadores de acceso y matriculación, rendimiento, éxito, resultados y eficiencia académica. Evolución temporal y valoración en función del perfil de acceso de estudiantes y características del programa formativo.

- o En el cuadro siguiente se puede apreciar la evolución temporal de los indicadores que permiten valorar el rendimiento del título cuyo resultado es una mejora en los tres indicadores.

	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
IN19 - Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación	▼ 2,74	▲ 4,84	■ 3,53	■ 3,59	■ 3,63	■ 3,90
IN27 - Tasa de rendimiento	▲ 82,38	■ 76,00	▼ 71,67	■ 77,51	■ 78,31	▲ 79,45
IN28 - Tasa de éxito	▲ 99,82	■ 91,08	▼ 83,93	▼ 83,68	▼ 82,18	▼ 86,51

- o Los indicadores sobre el proceso de selección y matriculación permanecen han crecido en el último curso mejorando notablemente.
- o Las tasas de rendimiento y de éxito no solo son altas (79,5% y 86,5% respectivamente) sino que respecto al curso pasado han evolucionado positivamente.

Inserción laboral:

- Valoración de indicadores sobre tasa de ocupación y adecuación de la inserción laboral de sus egresados a la luz de estudios muestrales.
 - o La Universidad de Málaga no dispone de los datos acerca de la situación laboral de los titulados y tituladas al año de finalización de sus estudios. En el caso del Máster no se recogen estudios.
 - o Los estudios de inserción disponibles pueden encontrarse en el [sitio web de Inserción Laboral de la UMA](#).

Sostenibilidad:

- Valoración de la sostenibilidad del título, teniendo en cuenta el perfil de formación de la titulación y los recursos disponibles, se debe realizar una valoración exhaustiva de las tres dimensiones clave del proceso de acreditación: profesorado, infraestructuras y resultados de aprendizaje.
 - o Demanda: la sostenibilidad del título depende, en gran parte, de la demanda existente del mismo. Esta demanda se mide en el número de peticiones de plaza de nuevo ingreso por cada curso académico. Los datos son extraordinarios porque en el cursos 2014/2015 hay una demanda de la titulación en 1ª opción de 151 solicitudes, en 2ª opción de 110 y en 3ª y sucesivas opciones de 200 solicitudes. Y este éxito es todavía mayor dada la mayor oferta de master en la UMA y en especial con un nuevo MOP en Turismo Electrónico que ha implantado la Facultad de Turismo.
 - o Profesorado:
 - Los procesos del SGC que se vigilan para garantizar la sostenibilidad del título en la dimensión del profesorado vienen descritos en el capítulo 7 del SGC del máster, y consisten en los siguientes:
 - PE03. Definición de la política de personal académico.
 - PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios.
 - PA03. Captación y selección del personal académico.
 - PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios.
 - PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico.
 - PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios.
 - PA07. Formación del personal académico.

- PA08. Formación del personal de administración y servicios.
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua.
- PC14. Información pública.
- Infraestructuras: Los procesos que permiten valorar exhaustivamente la sostenibilidad de la titulación son los descritos en el capítulo 8 del MSGC, que pueden listarse de la siguiente manera:
 - PA09. Gestión de recursos materiales.
 - PA10. Gestión de los servicios.
 - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
 - PE05. Medición, análisis y mejora continua.
 - PC14. Información pública.
- Resultados de aprendizaje: Al igual que en las dimensiones anteriores, los procesos que permiten a los gestores del título valorar los resultados del aprendizaje en aplicación del SGC están descritos en el capítulo 9 de MSGC, que los lista en los siguientes procesos:
 - PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
 - PC02. Garantía de calidad de los programas formativos.
 - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
 - PE05. Medición, análisis y mejora continua.
 - PC14. Información pública.
- Los procesos comunes a estas tres dimensiones son, como puede observarse, los siguientes:
 - PE05. Medición, análisis y mejora continua.
 - Porcentaje de acciones de mejora realizadas (IN16-PE05).
 - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
 - Tasa de graduación. (IN03-PC12)
 - Tasa de abandono. (IN04-PC12)
 - Tasa de eficiencia. (IN05-PC12)
 - Duración media de estudios. (IN08-PC12)
 - Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados. (IN36-PC12)
- Los procesos no comunes son, respectivamente, los que se miden con los siguientes indicadores:
 - Profesorado:
 - PE03. Definición de la política de personal académico.
 - (El MSGC remite al PE05)
 - PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios.
 - (El MSGC remite al PE05)
 - PA03. Captación y selección del personal académico.
 - Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI. (IN44-PA03)
 - PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios.
 - (El MSGC remite al PE05)
 - PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico.
 - Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente. (IN49-PA05)
 - PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios.
 - (El MSGC remite al PE05)
 - PA07. Formación del personal académico.

- o Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación. (IN54-PA07)
- o Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida. (IN55-PA07)
- PA08. Formación del personal de administración y servicios.
 - o Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación. (IN56-PA08)
 - o Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida. (IN57-PA08)
- Infraestructura:
 - PA09. Gestión de recursos materiales.
 - o Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales. (IN58-PA09)
 - o Número de puestos de trabajo por estudiante. (IN59-PA09)
 - PA10. Gestión de los servicios.
 - o Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (IN61-PA10).
- Resultados de aprendizaje:
 - PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
 - o Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad (IN02-PE01).
 - PC02. Garantía de calidad de los programas formativos.
 - o Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (IN36-PC02).
- o En referencia al conjunto de indicadores cuya estructura y función se describe anteriormente, cabe ilustrar su evolución con los siguientes datos, únicos disponibles actualmente para el SGC cuya evolución puede valorarse:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
IN55 - Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	Facultad de Turismo	8,84	8,54	8,33	8,50	8,58	9,2
IN56 - Porcentaje de personal de administración y servicios que participa en actividades de formación	Facultad de Turismo	80,95	72,72	73,68	95,00	100,00	95,0
IN57 - Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con la formación recibida	Facultad de Turismo	7,95	7,64	7,61	7,58	8,29	8,5
IN58 - Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	MOP en Dirección y Planificación del Turismo	3,00	4,08	3,33	3,50	3,50	
IN61 - Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	MOP en Direcc. y Planifi. Turismo	4,27	3,64	3,75	4,07		

- Puede apreciarse que los indicadores vinculados con los procesos de profesorado, personal de la administración, servicios e infraestructura son positivos.

La dimensión de los resultados del aprendizaje no se puede valorar claramente, al no disponer de indicadores centrados en el máster, aunque los indicadores disponibles, junto con la ausencia de quejas y reclamaciones y la alta satisfacción de estudiantes y docentes, permite ser optimista al respecto. Esto se confirma con las encuestas efectuadas a docentes, egresados y estudiantes, (ya ilustradas anteriormente) quienes manifiestan una satisfacción alta en los distintos ítems que miden la titulación.

Fortalezas y logros

- Las fortalezas y logros del MOP en Dirección y Planificación del Turismo son muy claras: es un master muy solicitado desde sus inicios y aún con las subidas de tasas universitarias su éxito en solicitudes está muy por encima de la oferta. Además los estudiantes que lo cursan como los egresados han mostrado su satisfacción junto con los docentes y personal de administración y servicios. Estos valores y sus tendencias han quedado registrados y analizados tanto por las encuestas anuales de opinión del SGC como por el sistema DOCENTIA.
- La infraestructura dedicada al título (elementos físicos) como los recursos humanos está valorada positivamente, en una clara tendencia ascendente.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

La principal debilidad en este aspecto es la ausencia de información sobre indicadores clave, que tendrían que ser provistos por el SGC. En este sentido la CGC se encuentra a la espera de la información relativa a cuestiones como por ejemplo la inserción sociolaboral de los egresados. Esta información está lejos de ser sustituida por cualquier otro dato, pero fuentes indirectas como las encuestas de satisfacción o los informes de titulaciones similares ayudan a estimar la dimensión y sentido de estos indicadores.

VI. Tratamiento de las recomendaciones realizadas en el informe de verificación, modificación y/o seguimiento.

Análisis

Las recomendaciones para el título que se han emitido desde la DEVA en el último autoinforme, que coincide con la renovación de la acreditación del título, han sido las siguientes:

1. Se debe completar la obtención de los datos relativos a los indicadores de satisfacción previstos en el sistema de garantía de calidad, incorporando información sobre el grado de participación de los colectivos consultados y facilitar el acceso público a esta información.
2. Se debe completar la obtención de los datos relativos a los indicadores de rendimiento CURSA y facilitar el acceso público a esta información.
3. Se debe dotar de mayor sistematización a la presentación de los planes de mejora para facilitar su seguimiento y control, así como reflejar en la web el histórico de medidas pendientes e implantadas (actualmente se publican las acciones de mejora curso a curso, pero no se hace hincapié informativo en el desarrollo evolutivo de estas).
4. Se debe disponer de todas las encuestas de satisfacción requeridas para el seguimiento del desarrollo del título, así como asegurar que el grado de participación asegure la representatividad de las mismas. En este sentido hay que subrayar especialmente que los años transcurridos permiten ya recabar información en relación a la opinión de empleadores o la inserción laboral, aspecto ambos clave para valorar la adecuación del título.
5. Se debe realizar un seguimiento sistemático de las recomendaciones formuladas para la gestión y mejora del programa que no han podido ser implantadas hasta la fecha, especialmente las relacionadas con la

disponibilidad y utilización de indicadores (del SGC, CURSA y satisfacción de los alumnos con los procesos de intercambio internacional).

La revisión de los objetivos planteados debe concluir lo siguiente:

1. El acceso a los indicadores del SGC es público, ya que está disponible en la web. No obstante, el Servicio de Calidad está aún en proceso de obtener en fecha todos los indicadores sobre la satisfacción de los colectivos. El grado de participación de los colectivos consultados también puede consultarse online desde <http://www.uma.es/facultad-de-turismo/>
2. Los datos relativos a los indicadores CURSA han sido obtenidos en su totalidad, estando a fecha de aprobación de este acta incorporados a la plataforma de gestión de la calidad.
3. Los planes de mejora de han incorporado a la web de calidad de la facultad, donde además se incluyen informes del desarrollo evolutivo de éstos.
4. Las encuestas de satisfacción han ido ampliando su representatividad en el caso de los Grados. No obstante, los másteres siguen siendo difíciles de evaluar con estadísticas de satisfacción convincentes. Por otro lado, los empleadores participan cada vez más en las iniciativas de la Facultad, lo que permite conocer su opinión sobre los egresados, aunque de manera informal aún. Se espera obtener la propia opinión de los egresados sobre su inserción laboral mediante su participación en los foros de la asociación de antiguos alumnos y en el consejo de alumnos, de reciente creación.
5. Los indicadores relativos a las tasas CURSA han sido progresivamente incorporados en la plataforma Isotools. No obstante, la satisfacción de los alumnos con los procesos de intercambio internacional son poco significativas, dada la escasa movilidad que es viable en un máster de un año de duración.

VII. Modificaciones introducidas en el proceso de seguimiento, no comunicadas al Consejo de Universidades.

Análisis

No procede

VIII. Plan de mejora del título.

Análisis

Dado que las acciones de mejora diseñadas para el curso 13/14 eran de implantación en el largo plazo, y su aplicación continúa durante el curso 14/15, se debe concluir que debe proseguirse con su desarrollo, en especial cuando los cuadros de indicadores y el resto de la información disponible no evidencia la necesidad de nuevas acciones de mejora.

Por lo tanto, las acciones de mejora del título acordadas para el curso 14/15 son las siguientes:

Medida	Responsable	Temporalidad	Indicadores de comprobación
Mejorar la difusión de los resultados en las encuestas de satisfacción	Servicio de Calidad	Fecha de fin: 30/09/2016	Porcentaje de resultados de encuestas publicados en web
Recoger datos sobre la satisfacción de los empleadores con la formación recibida por los egresados	Servicio de Calidad	Fecha de fin: 31/07/2016	Existencia de estudios de satisfacción de empleadores
Proporcionar a los responsables del título las tasas CURSA, así como datos de satisfacción de alumnos con los procesos de intercambio internacional	Servicio de Calidad y Servicio de Relaciones Internacionales	Fecha de fin: 31/12/2016	Porcentaje de tasas CURSA proporcionadas Participación en el cuestionario de alumnos de programas de intercambio