



## **MEMORIA DE RESULTADOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA E. U. DE TURISMO CURSO 2008/2009**

La Comisión de Garantía de la calidad de la Escuela Universitaria de Turismo, ha determinado la necesidad de realizar las siguientes acciones de mejora una vez analizados los resultados de los indicadores que podemos tener en cuenta para realizar esta Memoria del curso académico 2008/2009 y que se citan a continuación:

### **IN09. ESFUERZO DE DIFUSION DE LA OFERTA FORMATIVA.**

Se ha realizado la difusión de la oferta formativa del centro a través de los siguientes medios:

- Página web del Vicerrectorado de Ordenación Académica mediante la carga de los datos correspondiente a la programación académica de las titulaciones oficiales del centro en la aplicación PROA.
- Se edita anualmente un libro con la programación académica del centro, tanto de las titulaciones propias como de las oficiales, una vez que son aprobadas en Junta de Centro de la Escuela.
- Se publica en la página web del centro la información del libro de programación fraccionada por temática.

Se estima conveniente ampliar el ámbito de difusión de la oferta formativa del centro en los siguientes términos:

- Incorporar a la edición anual del libro de programación académica del centro un CD, con el mismo contenido de este.
- Utilizar el canal interno UMA TV.
- Llevar a cabo reuniones informativas en la Escuela Universitaria de Turismo, con los centros de enseñanzas medias cuyas enseñanzas tenga relación con las titulaciones que imparte el centro.

### **IN17. REVISIÓN DE LOS PROGRAMA FORMATIVOS.**

La Comisión de Ordenación Académica del centro se reunió para aprobar la propuesta de programación académica de las titulaciones oficiales que se imparten en el centro. Dichas propuestas fueron elevadas a Junta de Centro de la Escuela y posteriormente aprobadas por esta.

No se han observado deficiencias en con respecto a los aspectos que mide este indicador.

### **IN21. ESFUERZO DE DIFUSIÓN DE PERFILES.**

Se ha observado que salvo en las memorias de solicitud de verificación de los títulos de Graduado/a en Turismo y de Master en Dirección y Planificación del Turismo, sólo figura el perfil de ingreso de esta última en nuestra página web.



Se hace necesario una mejora en la difusión tanto de los perfiles de ingreso como de egreso por lo que solicitará a la dirección del centro una mejora consistente en publicar la información contenida en las solicitudes de verificación de los títulos citados en el párrafo anterior en la página web del centro, así como en la realización de reuniones informativas a los alumnos para informarles del perfil de egreso de la titulación.

### **IN23. PORCENTAJE DE ALUMNOS QUE PARTICIPAN EN ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN.**

Se realizaron dos actos de orientación dirigidos a los alumnos. Uno para la acogida y orientación de los alumnos de nuevo ingreso en la titulación de Diplomado en Turismo con una asistencia de unos 150 alumnos y el otro dirigido a los alumnos de tercer curso de esta misma titulación encaminada a la orientación laboral a la cual asistieron unos 75 alumnos.

### **IN37. OFERTA DE PRÁCTICAS EXTERNAS.**

No existe déficit entre la oferta de plazas para realizar prácticas externas y la demanda de estas, no obstante se considera que se puede mejorar la gestión de esta oferta si se realiza una comprobación del número de estudiantes matriculados en las asignaturas correspondientes una vez finalizado el plazo ordinario de matrícula al comienzo del curso académico.

Se ha comprobado igualmente la necesidad de que se cree en la Secretaría del Centro un archivo por separado de todas las solicitudes que se reciban a fin de que se pueda realizar una rápida consulta y obtención de evidencias una vez finalizado el proceso de adjudicación de plazas que se lleva a cabo por este servicio.

### **IN40. CUMPLIMIENTO DE LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

Aunque se ha publicado en la página web del centro los manuales tanto del Sistema de Garantía de la Calidad como el de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad del centro, se estima que la Dirección del centro debería realizar acciones informativas del mismo, destinadas al PAS y al PDI que forman parte de la comunidad universitaria para acercarles a estos temas.

### **IN59. NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO POR ESTUDIANTES.**

Estudiado este indicador y visto que no existe ningún tipo de queja, incidencia, sugerencia o reclamación por parte de sus usuarios sobre este asunto a pesar de ser un resultado negativo, se concluye que el sistema de medición de este indicador quizá no sea el adecuado para definir el rendimiento de estos puestos de trabajo, puesto que no todos los alumnos acuden al centro y a los distintos servicios que se han analizado al mismo tiempo. Por tanto se propone que la Dirección del centro se reúna con los distintos servicios analizados a fin que estos colaboren en la propuesta de nuevas fórmulas que puedan llevar a una medición más real de este indicador.



#### **IN60. NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SERVICIOS.**

La gestión que se realiza sobre las reclamaciones recibidas se considera acertada.

#### **IN62. NÚMERO DE INCIDENCIAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS.**

No ha habido incidencias, sugerencias o quejas.

En relación a los indicadores 60 y 62 habría que mejorar el sistema de archivo de estas, estableciendo un archivo individualizado en cada servicio que las recibe.

Se elevarán una copia de esta memoria a la Dirección del centro como propuesta de las acciones de mejora que esta Comisión considera necesarias en relación con los indicadores analizados. Igualmente se le transmitirá la necesidad de una mejor gestión de la página Web del centro ya que es el medio de difusión informativa más utilizado.

Respecto a las acciones de mejora que no son competencia de este centro y puesto que este informe se remitirá a la Comisión de Calidad de la Universidad, consideramos que es prioritario que se destinen recursos humanos de apoyo administrativo a la CGC ya que al realizar las labores de búsqueda de información para analizar los indicadores, se ha detectado no sólo las necesidades de mejora relacionadas con anterioridad, sino también la necesidad de tiempo material de los miembros de esta Comisión que han llevado a cabo esta labor. Se deduce pues, que los recursos humanos para llevar a cabo el despliegue del SGC del centro son insuficientes pues estas tareas se están llevando a cabo por el personal de esta Universidad de Málaga que ya tiene otras labores atribuidas y están restando tiempo a estas para llevar a cabo acciones de "mejora de la calidad", perjudicando así la calidad de los servicios que estos prestan de forma ordinaria produciéndose una contradicción en la finalidad de este proyecto. Es necesario, para que el *personal docente* pueda dedicarse a realizar tareas relacionadas con la calidad, así como a su participación en la CGC de los centros, que le sea reconocida esta actividad como una reducción docente dentro del Plan de Ordenación Docente de la Universidad de Málaga. Igualmente se hace necesario el que haya personal dedicado a llevar a cabo el trabajo administrativo necesario para proporcionar a la Comisión la información a analizar por esta para cumplir con su cometido y gestionar la documentación que este órgano general.

Málaga, a 9 de abril de 2010.  
EL SECRETARIO DE LA CGC DE LA E.U DE  
TURISMO.

Antonio Guevara Plaza.