



**Autoinforme para el seguimiento del Título.**

**MASTER EN DIRECCIÓN TURÍSTICA  
(TOURISM MANAGEMENT)**

**CENTRO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y  
DE LA COMUNICACIÓN**

**CURSO 2011-2012**

<b>Elaborado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Junta de Centro
<b>Fecha: 18-03-2013</b>	<b>Fecha: 18-03-2013</b>

**1) DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO. INFORMACIÓN RELATIVA A LA PUESTA EN MARCHA DEL TÍTULO**

<b>Nombre de la Titulación:</b>	<b>Máster Universitario en</b>
<b>Centros en las que se imparte:</b>	Facultad de ciencias Sociales y de la Comunicación
<b>Fecha de Publicación en BOE:</b>	7 enero de 2012
<b>Tipo de Enseñanza:</b>	Presencial
<b>Web del título:</b>	<a href="http://www.uca.es/ccsociales/portal.do?TR=C&amp;IDR=110">http://www.uca.es/ccsociales/portal.do?TR=C&amp;IDR=110</a>
<b>Observaciones de la Información Pública:</b>	
En el informe de seguimiento del 10-11 no proceden debido a que este título no ha aportado autoinforme porque se ha implantado en el curso 2011/12 por lo que este apartado carecía de información.	

**Valoración sobre el proceso de Implantación del Título**

*Durante el curso 11-12 se comenzado con el proceso de puesta en funcionamiento del título y cumpliendo con lo establecido en la memoria verificada del mismo en cuanto a plazos y requisitos. La Comisión de Garantía de Calidad ha supervisado todo el proceso de implantación analizando que las acciones desarrolladas para la puesta del título hayan dado los resultados esperados (las acciones así como las dificultades detectadas quedan reflejadas a lo largo de este informe), como de hecho así ha sucedido.*

Por su parte se ha procedido al análisis de indicadores y a partir de ellos a la detección de puntos fuertes, débiles y acciones de mejoras (asociadas a puntos débiles). De todo ello podemos extraer las siguientes conclusiones:

-El sistema de Garantía del título ha funcionado correctamente, llevando a cabo la CGC las acciones necesarias para su buen funcionamiento, así como para la correcta marcha del máster. No obstante se espera que con la implantación del nuevo gestor documental se superen algunas de las deficiencias detectadas.

-El proceso de planificación y desarrollo de las enseñanzas se ha producido con absoluta normalidad y en los plazos establecidos, facilitando a los estudiantes la información necesaria para el correcto desarrollo de la misma.

- La satisfacción global del alumno con el Máster, así como con la planificación y desarrollo de las enseñanzas, es alta.

- El personal docente participa activamente y en un alto porcentaje en los cursos de formación ofertados por la Universidad. No obstante, no ha participado en ningún proyecto de innovación durante el curso 2011/2012.

-Los indicadores del BAU reflejan un escaso número de quejas, reclamaciones e incidencias. Lo mismo sucede con las felicitaciones.

-Los principales indicadores del SGC ofrecen unos datos satisfactorios, destacando la considerable demanda del máster en Dirección Turística entre los estudiantes y unas tasas de éxito elevados y rendimiento en el primer año.

-Para la elaboración de este autoinforme se ha procedido a atender todas las sugerencias llevadas a cabo en el informe de seguimiento del curso 11-12

-Todo ello permite llevar a cabo una valoración satisfactoria del proceso de implantación del título en el Centro

**Responsables de gestionar y coordinar el seguimiento del SGC del título:**

<b>Decano/Director del Centro:</b>	Paloma López Zurita
<b>Coordinador del Máster:</b>	José A. López Sánchez

**Composición de la Comisión de Garantía de Calidad:**

**Presidenta**

D<sup>a</sup> Paloma López

**Secretaria**

D<sup>a</sup> Rosario Díaz Ortega

**Coordinadores de Titulación**

D<sup>a</sup> Rosario Toribio Muñoz (Grado en MIM)

D. Antonio Rafael Ramos Rodríguez (Grado en Turismo)

D. Jacinto Porro Gutiérrez (Grado en GAP)

D. Manuel Fernández Barcell (Grado en Publicidad)

D. José Antonio López Sánchez (Master en Dirección Turística)

D. Antonio Rafael Peña Sánchez (Master en Gestión y Administración Pública)

**Profesores de las Titulaciones**

D. Jesús Rodríguez Torrejón (Grado en MIM)

D. Manuel Ceballos Moreno (Grado en GAP)

D<sup>a</sup> Pilar González Rodríguez (Grado en Turismo)

D. Juan José Mier-Terán Franco (Grado en Publicidad)

D<sup>a</sup> Margarita Ruiz Rodríguez (Master en Dirección Turística)

D. Gabriel Ruiz Garzón (Master en GAP)

**Estudiantes**

D. José Modesto López Pérez (Grado en Turismo)

D. Manuel Jesús Arteaga Rico (Grado en Publicidad)

D<sup>a</sup>. María Álvarez Vega (Grado en GAP)

D. Adrián Luins Ramírez (Grado en MIM)

D<sup>a</sup> Cristina Plaza Plaza (Master en Dirección Turística)

D<sup>a</sup>. Esmeralda Gil Díaz (Master en GAP)

**PAS**

D<sup>a</sup> Marina García Rivero

**Agentes externos**

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Pacheco Guerrero (Presidenta de la Asociación de la Prensa de Jerez)

D. Juan Núñez Moreno, director de la Confederación de Empresarios de Cádiz (CEC) en Jerez.

En el anexo I se puede consultar el reglamento interno de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro

**Especificar las reuniones realizadas:**

Reuniones de la comisión del curso 2011/2012

30/09/2011

02/12/2011

12/01/2012

24/02/2012

29/02/2012

26/03/2012

04/06/2012

En las actas de dichas reuniones se puede consultar todos los temas abordados en la misma, Las actuaciones de la Comisión han contemplado lo contenido en la memoria así como la planificación, ejecución, evaluación y revisión de los procedimientos del sistema interno de garantía de calidad, para la buena marcha del título.

**Valoración del funcionamiento y puesta en marcha del SGC en el título:**

Durante el curso 2011/12, primero del nuevo posgrado en Dirección Turística (Tourism Management), se ha implantado en su totalidad el SGIC del Título. Ello implica generar diferentes documentos a cumplimentar por distintas unidades. Dichos documentos pueden consultarse en [http://www.uca.es/wuca\\_sgic\\_titulacion](http://www.uca.es/wuca_sgic_titulacion)

Sin embargo la implantación del SGIC del Título ha sido dificultosa como consecuencia de:

- Falta de asesoramiento claro a los Coordinadores de Título
- Ausencia de formatos y formularios para orientar los contenidos de los registros de los procesos
- Inadecuación del calendario de generación de informes en algunos procesos

La SGIC de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación propone:

- Simplificar algunos procesos, identificando aquellos propios del título y del centro, evitando duplicidades
- Mejorar la programación temporal, de modo que la información generada refleje realmente los aspectos que se quieren medir y esté disponible en el momento que se necesita.
- Acompañar a cada registro del gestor documental del SGIC de un formulario que oriente el contenido de

los documentos y unifique criterios

- Implicar a todas las unidades administrativas en la gestión del SGIC del centro
- Habilitar el acceso de los coordinadores a más información (actas, informe final de las asignaturas de posgrados, etc.)

Como acción de mejora llevada a cabo cabe resaltar, en este sentido, la puesta en marcha, para el curso 12/13, de un gestor documental que atiende a algunas de las propuestas de mejora anteriores como es la simplificación de documentos y un formato de los mismos más estandarizado.

En general la valoración que se hace de este apartado es satisfactoria, si bien algunos aspectos son mejorables.

**2) EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA**

a. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Satisfacción de los alumnos con los objetivos del máster	3,93	No procede
Satisfacción de los alumnos con el desarrollo y planificación de la docencia	3,82	No procede
Satisfacción de los alumnos con los resultados	4,28	No procede

**Análisis y Valoración:**

En términos generales, la Comisión de Garantía de Calidad del centro valora positivamente los principales indicadores de satisfacción de los alumnos en relación a la planificación y desarrollo de la actividad docente en el Máster en Dirección Turística durante el primer año de implantación. En particular:

-Las expectativas de los alumnos al iniciar el máster estaban en el 3,53 (en relación a la escala de 1 a 5 utilizada) esto se debe a que la mayoría habían pasado un proceso previo lo que demuestra su alta motivación de partida.

- La Valoración global de los alumnos en relación al desarrollo del máster y planificación (nivel del máster, extensión de los módulos, programas, horarios, docencia...) ha obtenido un valor muy elevado (4,28) en relación a la escala de 1 a 5 utilizada. En términos comparativos, la puntuación es similar a la obtenida en términos agregados por la Facultad y la Universidad de Cádiz. Respecto a cada uno de los módulos (ver tabla1)

-El indicador de objetivos perseguidos por los alumnos con el desarrollo global del máster ha obtenido un valor elevado (3,93) en relación a la escala de 1 a 5 utilizada. En términos comparativos, la puntuación es similar a la obtenida por la Facultad y la Universidad de Cádiz. Respecto a los aspectos académicos se analizan para cada uno de los módulos (ver tabla 2)

-Por último, el indicador de desarrollo del master (3,82), recursos globales empleados se valoran también con 3,82 (ver tabla 3 para módulos) los resultados de la encuesta son elevado y está en la línea del valor obtenido por el centro (3,9).

Tabla1. Valoración de los estudiantes Respecto a cada uno de los módulos.		
	Curso 2010-11	Curso 2011-12
M. Común	No procede	3,59
M. Específico (Gestión Integrada del Patrimonio)	No procede	4,57
M. Específico (Dirección de Empresas)	No procede	3,75
M. Específico (Turismo Enológico)	No procede	4,71
Tabla 2. Aspectos académicos respecto a cada uno de los módulos.		
	Curso 2010-11	Curso 2011-12
M. Común	No procede	3,40
M. Específico (Gestión Integrada del Patrimonio)	No procede	4,34
M. Específico (Dirección de Empresas)	No procede	3,60
M. Específico (Turismo Enológico)	No procede	4,42
Tabla 3. Recursos empleados respecto a cada uno de los módulos.		
	Curso 2010-11	Curso 2011-12
M. Común	No procede	3,92
M. Específico (Gestión Integrada del Patrimonio)	No procede	4,51
M. Específico (Dirección de Empresas)	No procede	3,75
M. Específico (Turismo Enológico)	No procede	4,24

De las tablas se deduce que el máster ha tenido una buena valoración tanto de manera global como por módulos. Siendo los módulos específicos de Turismo enológico y el de Gestión Integrada del Patrimonio los más valorados por los discentes.

<b>Puntos Fuertes:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elevada satisfacción de los alumnos con la planificación de la enseñanza y aprendizaje</li> <li>-Elevada satisfacción de los alumnos con el desarrollo de la docencia</li> <li>-Alta implicación del equipo docente (interno y externo) en el proceso de enseñanza</li> </ul>	Falta de información sobre horario de tutorías del profesorado del Máster.

<b>Propuestas concretas de mejora:</b>
Mejorar la acción Tutorial

b. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO			COMPARATIVAS UCA UNIVERSIDAD	
	Previsto en Memoria	Curso 2011-12	Curso 2010-11	Curso 2011-12	Curso 2010-11
	Tasa de graduación	92 %	79,4%	No procede	84,0%
Tasa de abandono	5 %	Datos no definitivos	No procede	Datos no definitivos	No procede
Tasa de eficiencia	100,0 %	91,9%	No procede	93,1%	No procede
Tasa de éxito	99,5 %	100,0%	No procede	99,5%	No procede
Tasa de rendimiento		91,9%	No procede	94,1%	No procede

**Análisis y Valoración:**

El análisis de los datos referidos a los resultados de aprendizaje permite resaltar varias observaciones.

En primer lugar, resulta necesario poner de relieve las altas tasas de éxito y de rendimiento existentes en la Universidad (99,5 y 94,1 %, respectivamente). No obstante, si nos centramos en estas mismas tasas, pero referidas al Máster Universitario en Dirección Turística, se observa cómo éstas (100,0 y 99,3 %, respectivamente) han superado a las de la Universidad de Cádiz en el curso 2011-12. Además, se observa como la tasa de éxito del Máster se encuentra muy cercana a las que se presentó en la Memoria del Máster, y la tasas de rendimiento ha superado en más de tres puntos a la que se había previsto en la Memoria de Verificación del título.

Por otro lado, cabe destacar que la tasa de graduación y la tasa de eficiencia del Máster (92,9 y 99,3 %, respectivamente) se encuentran muy por encima de las mismas tasas obtenidas en la Universidad (84,0 y 93,1 %, respectivamente). Además, durante el curso 2011/2012, estas tasas se han encontrado muy cerca de las previstas en la Memoria del Máster.

La tasa de evaluación del Máster (99,3 %) también se encuentra por encima de la media de la Universidad de Cádiz (94,5 %).

Con respecto a las tasas de abandono, al no existir datos definitivos en el curso 2011/2012, no se pueden realizar observaciones.

**Puntos Fuertes:**

Mejora del perfil de ingreso

**Puntos Débiles:**

- Los alumnos no castellano hablantes en los primeros meses del máster no dominan la jerga turística en castellano

**Propuestas concretas de mejora:**

- Mejora del proceso de selección de los alumnos de nuevo ingreso para que ingresen con competencias lingüísticas adecuadas (conocimiento de la jerga turística).

**3) GARANTIZAR LA CALIDAD DEL PERSONAL DOCENTE**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia (en su caso)*.		
Participación del profesorado en acciones formativas.	57,7%	No Procede
Participación del profesorado en Proyectos de innovación y mejora docente.	0,0%	No Procede
Número de Proyectos / Actuaciones Innovación.		

**Análisis y Valoración:**

Debido a que este año es el primero de la implantación del título de Máster no contamos con una relación histórica de datos de satisfacción global de los estudiantes con la docencia.

Asimismo todas las fichas de las asignaturas recibieron la conformidad de Centro y Departamentos.

Con respecto a la participación del profesorado en acciones formativas y proyectos de innovación docente, se ha producido una implicación por parte del profesorado aunque no es posible compararlo con otros años por no existir series históricas ya que este es el primer año de máster. Con respecto a las acciones formativas sus valores se sitúan por encima del Centro, pero por debajo de la Universidad, si bien en los proyectos de innovación docente, está por debajo de los dos.

Finalmente no hay profesores calificados como excelentes, si bien las calificaciones favorables son del 100%. No obstante cabe decir que al ser voluntaria dicha evaluación no es muy elevada la cifra de profesores contemplada.

Cabe como valoración, calificar este apartado de mejorable

<b>Puntos Fuertes:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>
Interés del profesorado por participar en acciones de innovación docente en próximos cursos.	- Reducido número de profesores participantes en proyectos de innovación docente. - Incentivar la evaluación de los profesores en el DOCENTIA

**Propuestas concretas de mejora:**

- Mejorar la participación del profesorado en proyectos de innovación docente fomentando la divulgación de sus convocatorias e incentivándolos a su participación.

**4) GESTIÓN Y CONTROL DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Nº de instituciones/empresas con convenio de Prácticas	82	No Procede

**Análisis y Valoración:**

Desde la Dirección General Universidad-Empresa (Universidad de Cádiz) tiene firmados convenios con diferentes empresas, tanto del ámbito público como privado donde los futuros egresados en el Máster podrán realizar sus prácticas en empresas al igual que en la actualidad las vienen realizando los alumnos del Grado en Turismo.

Durante el curso 2011/2012, de los 34 alumnos matriculados en el Máster, 6 optaron por la orientación investigadora, y 28 optaron por la orientación profesional. Con el fin de facilitarles las prácticas a estos alumnos, se les dio la opción de que eligieran dónde deseaban realizar las prácticas, y finalmente se firmaron convenios con las empresas del sector que ellos eligieron.

**Puntos Fuertes:**

Gran número de empresas colaboradoras

**Puntos Débiles:**

No se han detectado

**Propuestas concretas de mejora:**

**5) GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Nº de convenios con otras Universidades:	0	No Procede
Movilidad de alumnos salientes:	0,0%	No Procede
Movilidad de alumnos entrantes:	0,0%	No Procede

**Análisis y Valoración:**

Con respecto a este aspecto cabe señalar que durante el curso 2011/2012 no ha existido movilidad en el Máster Universitario en Dirección Turística (Tourism Management).

Debido a la situación tan incipiente del programa de movilidad adaptada a las nuevas titulaciones de grados y másteres, no se puede hacer un análisis exhaustivo de los resultados.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación valora satisfactoriamente la labor de los coordinadores de movilidad del Centro, así como el funcionamiento de la gestión de movilidad el Centro.

**Puntos Fuertes:**

- Competente equipo de profesorado responsable de la movilidad interna y externa del Centro.

**Puntos Débiles:**

Dado que aún no está completamente establecida la movilidad, no es posible detectar ninguno. Sin bien se hace evidente que debido a que el máster es de un solo año es muy reducida la posibilidad de llevarla a cabo, por ello, entre otras razones, el número de acuerdo de movilidad con otras universidades es muy limitado

**Propuestas concretas de mejora:**

Hasta que el programa de movilidad no esté a pleno funcionamiento y sin detectar aún puntos débiles no es posible establecer propuestas concretas mejora. Si bien se va a acometer una acción para incrementar los acuerdos de movilidad.

**6) ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO		COMPARATIVAS UCA UNIVERSIDAD	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11	Curso 2011-12	Curso 2010-11
	Índice de inserción profesional	No Procede	No Procede	No Procede
Tasa efectiva de inserción laboral	No Procede	No Procede	No Procede	No Procede
Grado de satisfacción con la formación recibida	No Procede	No Procede	No Procede	No Procede

**Análisis y Valoración:**

No aplica en el curso 2011-2012.

El análisis de la inserción laboral para máster se realizará a los tres años de finalizar dicho título.

**Puntos Fuertes:**

No Procede

**Puntos Débiles:**

No Procede

**Propuestas concretas de mejora:**

No Procede

**7) EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

PRINCIPALES INDICADORES:	COMPARATIVAS CENTRO/UCA			
	CENTRO / CAMPUS		UCA	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Grado de satisfacción global del alumnado con el título.	3,8	No procede	3,6	No procede
Grado de satisfacción global del PDI con el título (por Centro).	3,5%	No procede	3,3%	No procede
Grado de satisfacción global del PAS con la Universidad (por Campus).	3,8	No procede	3,5	No procede

**Análisis y Valoración:**

En primer lugar cabe señalar un descenso en el grado de satisfacción de los estudiantes con el título, si bien con escasa diferencia, en esta valoración, respecto al Centro y a la Universidad.

La mayor valoración se alcanza (como se observa en la tabla siguiente) con el propio Centro y el título.

La valoración del PDI es solo dos décima inferior a la de los estudiantes, para los títulos del Centro, y una décima superior a la de la Universidad en su conjunto, no existiendo, por tanto diferencias a resaltar. El análisis detallado de este apartado demuestra un mayor nivel de satisfacción con la docencia que con la gestión e Investigación.

La valoración del PAS que ha sido suministrada se refiere a la Universidad, siendo esta de 3,5.

La valoración que se hace en el siguiente apartado es satisfactoria en general si bien en algunos aspectos puede ser mejorable.

TÍTULO PAS	Ítems. Satisfacción con:	Curso 2010-11	
		Curso 2010-11	Curso 2011-12
Máster en Dirección Turística (Tourism Management)	Centro	No Procede	4
	Título	No Procede	4,28
	Organización de horarios y calendario	No Procede	3,2

PDI TÍTULO /Centro	Ítems	Curso 2011-12
		Curso 2011-12
Máster en Dirección Turística (Tourism Management)	Gestión	3,5
	Docencia	3,61
	Investigación	3,1

CAMPUS	Ítems	Curso 2011-12
		Curso 2011-12
Jerez	Gestión	3,6
	Docencia	3,4
	Investigación	3,5

<b><i>Puntos Fuertes:</i></b>	<b><i>Puntos Débiles:</i></b>
Alto nivel de implicación e interés del equipo docente y de gobierno del Centro.	- Escasez de datos para poder llevar a cabo un estudio sobre la evolución de este apartado. Un año solo no permite detectar con claridad puntos fuertes o débiles.

<b><i>Propuestas concretas de mejora:</i></b>
- Incrementar la información de estos indicadores para llevar a cabo una comparativa por cursos. En este sentido la Unidad de Calidad, a partir de este informe y ante las exigencias del mismo suministrará esta información de manera anual y más completa conforme esta vaya estando disponible. Ello puede permitir establecer un plan de mejora completo. Asimismo se debería realizar una encuesta pensada únicamente para los másters.

**8) GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

PRINCIPALES INDICADORES:	COMPARATIVAS CENTRO/UCA			
	CENTRO		UNIVERSIDAD	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios	0.2%	No Procede	1.3%	No Procede
Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios	1.1%	No Procede	2.3%	No Procede
Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios	0%	No Procede	0.2%	No Procede
Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios	0%	No Procede	0.2%	No Procede
Promedio de Satisfacción del Usuario con las respuestas/soluciones recibidas a través del BAU	4.2	No Procede	1.7	No Procede

**Análisis y Valoración:**

El "Buzón de Atención al Usuario de la UCA", nace como consecuencia del despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz. Concretamente da respuesta a los objetivos del Plan: "Prestar los mejores servicios a la Comunidad Universitaria y a Usuarios Externos" y "crear un buzón único y virtual de quejas y peticiones de nuevos servicios y recursos".

El objetivo principal del "Buzón de Atención al Usuario de la UCA" y su utilidad es la mejora de todos los servicios prestados por la Universidad de Cádiz (docencia, investigación y gestión), estimulando la comunicación entre los usuarios y los responsables de las Unidades y Servicios, mediante un sistema ágil, de fácil manejo y con un alto nivel de discreción que, además, permitirá conocer la percepción que de la UCA tienen sus usuarios, aparte de propiciar el objetivo de reducir el tiempo de respuesta a las comunicaciones planteadas.

A través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA podrán canalizarse las siguientes quejas y reclamaciones, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones.

Tal y como se recoge en el protocolo establecido para la información pública, el Buzón de Atención al Usuario está disponible con toda la información pública relativa al grado

De los resultados obtenidos se puede comprobar que las quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias son escasas, estando por debajo de las recibidas por la Universidad.

El promedio de satisfacción de los usuarios con las respuestas o soluciones recibidas es muy alto, especialmente si se compara con los resultados obtenidos para la Universidad. Se alcanzan los mayores valores en los ítems de satisfacción con el servicio y con la eficacia de la resolución.

Como sucede con los indicadores de apartados anteriores, no es posible facilitar los resultados a nivel de máster ni hacer comparaciones externas, pues dicha información no es facilitada al Centro por los gestores del BAU.

Las revisiones de los BAUS se producen en el momento en el que son transferidas al Centro, así como cuando es enviado el resumen por curso de los mismos, en este último caso se presenta a la Comisión de Garantía de Calidad. Esas quejas son estudiadas y abordadas con las personas o unidades implicadas.

Por su parte los documentos PA02-01 y PA02-02 recogen los datos generales del BAU y del Defensor Universitario. Dichos documentos contienen de manera detallada los resultados aquí expuestos y se pueden consultar en el gestor documental.

La valoración de este apartado es satisfactoria.

TÍTULO	Ítems Satisfacción	Resultado ISGC-P11-05 por ítem		
		Curso 2009-10	Curso 2010-11	Curso 2011-12
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	Servicio			4,33
	Tiempo Respuesta			4
	Eficacia de la resolución			4,33

**Puntos Fuertes:**
**Puntos Débiles:**

- Alto grado de satisfacción y escaso número de quejas, reclamaciones o incidencias recibidas.

- Inexistencia de información concreta en este apartado para el Máster, estando solo disponible a nivel de Centro y Universidad.

***Propuestas concretas de mejora:***

Se propone mejorar la información existe al respecto suministrando información a nivel de grado una vez finalizado el curso.

**9) PRINCIPALES INDICADORES DEL SGC**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO		Valoración de los resultados
	Curso 2011-12	Curso 2010-11	
<b>OTROS INDICADORES:</b>			
Estudiantes Matriculados de nuevo Ingreso.	34	No Procede	Satisfactoria
Egresados	22	No Procede	Satisfactoria

**Análisis y Valoración:**

- Con respecto a las tasas de éxito y rendimiento (la única disponible, dado que el máster es el primer año de implantación) se han cumplido los resultados establecidos en la memoria. Cabe señalar que fueron 103 las solicitudes para ingresar en el máster lo que puede considerarse una cifra elevada, si bien la oferta la consideramos adecuada ya que estaba fijada en 30 alumnos españoles y 10 extranjeros. Asimismo existe una discordancia entre la normativa vigente en la UCA para los posgrado (Instrucción UCA/ii0VAL/2012 del Vicerrectorado de Alumnos sobre el número de convocatorias de exámenes para los alumnos matriculados en Titulaciones Oficiales de Máster durante el curso 2011/2012 en la Universidad de Cádiz) que afecta a las fechas de evaluación lo cual distorsiona los resultados respecto al número de egresados en el máster.

**Puntos Fuertes:**

Número de alumnos egresados durante el curso 2011/2012 con respecto al número de alumnos matriculados en el mismo curso.

**Puntos Débiles:**

Instrucción UCA/ii0VAL/2012 del Vicerrectorado de Alumnos sobre el número de convocatorias de exámenes para los alumnos matriculados en Titulaciones Oficiales de Máster durante el curso 2011/2012 en la Universidad de Cádiz

**Propuestas concretas de mejora:**

- Debido al escaso tiempo que lleva en marcha el máster no nos permite obtener series históricas de resultados para que podamos definir acciones de mejora.

**10) ACCIONES DE MEJORA LLEVADAS A CABO A PARTIR DEL ANÁLISIS VALORATIVO DEL TÍTULO**

**a) Recomendaciones de los Informes de verificación y de seguimiento**

**Recomendaciones del Informe de Verificación:**

<b>Nº de Recomendaciones recibidas:</b>	En el informe de seguimiento no aparecen.
<b>Existencia de acciones para dar respuesta a las recomendaciones:</b>	No procede

**Enumerar las propuestas y analizarlas:**

No procede

**Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones:**

No procede

**Recomendaciones de los Informes de Seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento:**

<b>Nº de Recomendaciones recibidas:</b>	0
<b>Existencia de acciones para dar respuesta a las recomendaciones:</b>	No Procede

**Enumerar las propuestas y analizarlas:**

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD PARA LA VERIFICACIÓN DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN TURÍSTICA (TOURIM MANAGEMENT) DE LA AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO (CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (28/07/2011)**

La Comisión de Emisión de Informes emite un informe de evaluación FAVORABLE, con las siguientes recomendaciones que la Universidad de Cádiz debería tener en cuenta en la implantación del título:

Criterio 5: Planificación de las enseñanzas

Recomendaciones

1. Se recomienda revisar la asignación de actividades formativas a las distintas asignaturas. Por ejemplo, la actividad formativa "Clases prácticas en laboratorio de idiomas" sigue estando asignada a la asignatura "Gestión del Patrimonio Etnográfico. **Dicha recomendación fue trasladada a la Memoria del Título**

2. En el caso de la orientación investigadora del Máster, se señala que el Máster está diseñado para permitir la realización del Doctorado y que la Tesis Doctoral se desarrollará en el ámbito de una de las líneas de investigación seleccionadas por el consorcio de Universidades. Se recomienda indicar a qué consorcio o conjunto de universidades se está refiriendo el texto; el término consorcio como tal no necesitaba aclaración. Se va a solicitar formar parte del consorcio Red-Intur la cual posee una línea de doctorado desarrollada por diferentes universidades y auspiciada por el Ministerio de Turismo.

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO (CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. CONVOCATORIA CURSO 2011/2012**

No existen recomendaciones, si bien se enumeran y analizan las sugerencias "áreas de mejora" que aparecen en el informe de seguimiento:

INFORMACIÓN PÚBLICA

Se hace notar que la información publicada en la web es diferente a la memoria. Debe tratarse de un error en la comprobación, pues dicha información aparece en la citada memoria.

La información de la memoria no aparece en la web. Debe tratarse de un error en la comprobación, pues dicha información aparece en la web del centro.

Fecha de publicación del Título en el BOE. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Normas de permanencia. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Salidas académicas en relación con otros estudios. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Salidas profesionales. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Información previa a la matriculación, incluida información sobre plazos y procedimientos de preinscripción y matrícula, y, si procede, la información sobre las condiciones o pruebas de acceso especiales. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Información dirigida a estudiantes de nuevo ingreso. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Información sobre apoyo y orientación para los estudiantes una vez matriculados. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Perfil recomendado para alumnado de nuevo ingreso. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Datos de oferta y demanda de plazas y datos de alumnado matriculado. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa). Debe tratarse de un error en la comprobación.

Créditos ECTS. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Competencias. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Contenidos. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Actividades formativas con su contenido en ECTS, metodología enseñanza aprendizaje. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Sistemas de evaluación y calificación. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Prácticas externas. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Trabajo fin de grado/máster. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Información específica sobre el personal docente e investigador vinculado a cada asignatura. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Recursos materiales disponibles asignados. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Cronograma de implantación. Observaciones: Aparece el epígrafe en la web pero no se puede acceder a la información.

Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Criterios y procedimiento específico para el caso de una posible extinción del título. Debe tratarse de un error en la comprobación.

Información sobre el procedimiento para realizar sugerencias y reclamaciones Debe tratarse de un error en la comprobación ya que se encuentra disponible en la web de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación (<http://www.uca.es/ccsociales/portal.do?TR=C&IDR=110>).

#### **Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones:**

Las acciones quedan recogidas en el apartado anterior.

**b) Modificaciones de la Memoria de Verificación****Modificaciones enviadas al Consejo de Universidades**

<b>Nº de modificaciones comunicadas al Consejo de Universidades:</b> Según Procedimiento para la Solicitud de Modificaciones en los Títulos Verificados de Grado y Máster. V.02.14/05/12.	No procede
--	------------

**Especificar brevemente dichas modificaciones:**

No procede

**Modificaciones NO enviadas al Consejo de Universidades**

<b>Nº de modificaciones No comunicadas al Consejo de Universidades:</b>	No procede
---	------------

**Especificar dichas modificaciones:**

No procede

**Justificación breve de las mismas:**

No procede

**11) AUDITORÍA INTERNA DEL SGC****No conformidades del Informe de auditoría interna:****Nº de no conformidades recibidas:** 0**Enumerar brevemente las No conformidades detectadas:**

No procede

**Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas No conformidades:**

No procede

**Puntos Fuertes:****Oportunidades de mejora o recomendaciones:****Propuestas concretas de mejora:**

**12) PLAN DE MEJORA**

Propuesta concreta de mejora	Prioridad	Acciones a desarrollar	Responsable de la acción	Fecha de inicio y fin
Incrementar los acuerdos de movilidad con otras universidades	1	Establecer contactos con otras universidades para la firma de acuerdos	Coordinadores de movilidad del Centro y Equipo Decanal	Durante el curso 12-13
Profundizar en el estudio de los resultados obtenidos por los estudiantes	2	Solicitar una mayor información al respecto y proceder a su estudio	CGC a partir de la información facilitada por la Unidad de Calidad	Durante el curso 12-13
Mejorar la información sobre los indicadores de satisfacción y su análisis	3	Se propone que se suministre más información sobre indicadores de satisfacción, para su mejor análisis así como el descenso en la satisfacción de los estudiantes con la docencia es algo coyuntural o se produce una tendencia al descenso.	Unidad de Calidad CGC con la información suministrada por la Unidad de Calidad	Durante el curso 12-13
Incrementar la participación del profesorado en proyectos de innovación docente	4	Mayor divulgación de dichas convocatorias entre el profesorado del grado e incentivación	CGC/Equipo Decanal	En el periodo de convocatoria de dichos proyectos
Simplificación del gestor documental	5	Nuevo gestor documental	Unidad de Calidad y CGC	El nuevo gestor documental entra en marcha para el curso 12-13
Mejorar la información sobre indicadores del BAU al detalle de Título	6	Se propone que se suministre más información y por títulos sobre indicadores de BAU, para su mejor análisis.	BAU	Durante el curso 12-13

**ANEXO 1**

REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

Art. 1.- DEFINICIÓN

La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación es el órgano permanente de la Facultad al que se le asigna como función principal el seguimiento y control del Sistema de Calidad y de Docencia de los Títulos de Grado y Master que se imparten en este centro.

Art.2: COMPOSICIÓN

La Comisión de Garantía de la Calidad estará integrada por los siguientes miembros:

- a. Decano o persona en quien delegue, que actuará como Presidente.
- b. Secretario del Centro que actuará como Secretario de la Comisión.
- c. Coordinadores de los Títulos de Grado y Másteres que se imparten en el centro.
- d. Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o máster). Dicho representante deberá ser profesor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de grado y profesor doctor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de máster.
- e. Un alumno representante de cada uno de los Títulos de Grado y de Másteres.
- f. Un representante del Personal de Administración y Servicios.
- g. Agentes externos

El presidente de la comisión podrá invitar a las sesiones de la Comisión, con voz pero sin voto, a personas ajenas a la misma, cuando lo requiera la naturaleza de los asuntos a tratar.

Art. 3. NOMBRAMIENTO, MANDATO Y CESE

1. EL Mandato de los miembros por razón de su cargo académico o puesto de representación estará supeditado a la duración de dicho cargo o representación.
2. El acto de propuesta de los demás miembros, no incluidos en el apartado anterior, se realizará en la Junta de Centro por un período de dos años a excepción de los alumnos, cuyo mandato será de un solo año.
3. Los miembros de la Comisión de Garantía del Centro están obligados a asegurar la confidencialidad de la información generada.
4. Los miembros de la Comisión cesarán por alguno de los motivos siguientes:
  - a) Por terminación legal del mandato.
  - b) Por renuncia

c) Por haber perdido la condición por la que fueron nombrados miembros de la Comisión.

#### Art. 4: PERIODICIDAD Y QUÓRUM NECESARIO

1. La Comisión de Garantía de la Calidad será convocada como mínimo una vez al trimestre y en los demás supuestos en los que la Presidencia considere necesario.
2. Para la válida constitución de las Sesiones será necesaria la asistencia del Presidente/a o persona en quien delegue y del/la Secretario/a y de al menos un tercio de sus miembros.
3. No podrá ser objeto de deliberación o acuerdo aquellas materias que no figuren en el orden del día de la sesión, salvo que sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

#### Art. 5: CONVOCATORIA DE SESIONES

La Comisión de Garantía de la Calidad será convocada por escrito o correo electrónico personal a cada uno de los integrantes de la misma en la que se especificará el correspondiente Orden del día, con remisión de la pertinente documentación o indicación del lugar en el que pueden consultarla.

#### Art. 6 ACTAS

De cada sesión el Secretario de la Comisión de Garantía de la Calidad levantará acta con indicación de los asistentes, circunstancias de lugar y tiempo, apartados del Orden del día, que será objeto de aprobación en la siguiente convocatoria de la Comisión de Garantía de Garantía. Asimismo el/la Secretario/a de la Comisión de Garantía de la Calidad será el responsable de la custodia de las mismas.

#### ART. 7 FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

1. Propiciar la mejora continua de los Planes de Estudio.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN (ANECA) de los títulos y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).
3. Elaborar y proponer para su aprobación los documentos, responsabilidad del Centro, integrantes del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos.
4. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
5. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Centro.
6. Análisis de las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas.

7. Análisis de los resultados del procedimiento de evaluación y mejora con relación a los distintos grupos de interés, así como el establecimiento de las correspondientes acciones de mejora, seguimiento e implantación de las mismas.

8. Adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos de alumnos de Grado y de Master.

9. Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

#### Art. 8. MODIFICACIONES Y REFORMA

Cualquier modificación o reforma del presente reglamento ha de ser aprobada por la Junta de Centro.

Aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad el día 12/01/12

Ratificado por la Junta de Facultad el día 13/01/12