

ESTRUCTURA DEL AUTOINFORME GLOBAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS *(Extensión máxima recomendada 20-25 páginas)*

AUTOINFORME GLOBAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Datos de Identificación del Título

UNIVERSIDAD:	
ID Ministerio	2501870
Denominación del título	Graduado o Graduada en Turismo por la Universidad de Jaén
Curso académico de implantación	2010-2011
Web del centro/Escuela de Posgrado	http://www10.ujaen.es/conocenos/centros/facsoc
Web de la titulación	http://estudios.ujaen.es/node/27/presentacion
Convocatoria de renovación de acreditación	2015/2016
Centro o Centros donde se imparte	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

I. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

criterio 1: El título proporciona la información pública suficiente y relevante de cara al estudiante y a la sociedad.

Análisis

- *Difusión Web y otras acciones de difusión y publicidad del título.*

La Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas cuenta con un procedimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro, el Procedimiento Clave de Información Pública (PC12), cuyo objeto es “establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas hace pública la información actualizada relativa a los títulos que imparte para el conocimiento de sus grupos de interés”. Otros procedimientos relativos a recogida de información y resultados de todos los grados de la Facultad para facilitar su conocimiento por parte de estudiantes, profesorado y resto de grupos de interés, que pueden consultarse en la misma página, son el PC11, PM1 o PA04. Estos procedimientos están disponibles en la página web, apartado de calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas: <http://www10.ujaen.es/conocenos/centros/facsoc/documentos/calidad/procedimientos>.

La Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas también participa de la información general sobre el título que la Universidad de Jaén pone a disposición de los estudiantes a través del enlace <http://estudios.ujaen.es/listadogradados>, en el que se ofrece información actualizada sobre:

- Presentación y Memoria del título.
- Objetivos formativos y competencias.
- Salidas profesionales.
- Acceso y matrícula.
- Planificación de la enseñanza.
- Implantación y adaptación al Grado.
- Sistema interno de garantía de calidad.
- Acceso a estudios posteriores.
- Quejas y sugerencias.

Además, en la página web propia del Centro dedicada a este título en concreto (<http://www10.ujaen.es/conocenos/centros/facsoc/turismo>), puede encontrarse información más completa y actualizada sobre esos y otros elementos:

- Presentación y Memoria del título.
- Objetivos formativos y competencias.
- Salidas profesionales.
- Acceso y matrícula.
- Planificación de la enseñanza.
- Implantación y adaptación al Grado.
- Sistema interno de garantía de calidad.
- Acceso a estudios posteriores.

- Quejas y sugerencias
- Procesos de homologación, adaptación, reconocimiento o convalidación.
- Guías docentes actualizadas de las asignaturas.
- Horarios desglosados por curso y cuatrimestre.
- Fechas y convocatorias de exámenes.
- Prácticas externas.
- Trabajo Fin de Grado.
- Convocatorias, noticias y eventos.

Esta información está en constante actualización y revisión.

Otras acciones de difusión y publicidad del título son:

- Jornadas de puertas abiertas de los Centros a la UJA: dirigidas a estudiantes de Bachillerato o de Ciclos Formativos de Grado Superior y profesorado de los Centros de Enseñanza Secundaria de la provincia de Jaén. En ellas, la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas informa sobre las titulaciones universitarias de Grado que se imparten en el centro y sus salidas profesionales ([evidencia I-01](#)).
- Jornadas de puertas abiertas para familias de alumnos de Bachillerato o de Ciclos Formativos de Grado Superior de Centros de la provincia. En las charlas que se organizan se resuelven las dudas que estos familiares puedan expresar y se les orienta sobre el plan de estudios, salidas profesionales, posibles titulaciones internacionales, movilidad nacional e internacional, formación posterior para un estudiante de Turismo así como otras cuestiones relacionadas. También tiene lugar una visita a las instalaciones donde se imparte la docencia del Grado ([evidencia I-02](#)).
- Jornada Informativa sobre el Acceso y Admisión a la Universidad para mayores de 25, 40 y 45 años sobre la oferta académica de títulos de grado de la UJA ([evidencia I-03](#)).
- Participación en la Feria del Estudiante de Lucena celebrada en Lucena, los 16, 17 y 18 de febrero de 2016 ([evidencia I-04](#)).
- Jornada de recepción para nuevos estudiantes. En la misma se da la bienvenida a los nuevos estudiantes por parte del Rector y los Decanos y Directores de los Centros. En ella también se ofrece información sobre el desarrollo de la docencia en los Grados de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas ([evidencia I-05](#)).
- Curso de formación a delegados, en el que la Facultad proporciona información a los delegados sobre el desarrollo y organización de la docencia, para que posteriormente sea transferida al resto de estudiantes ([evidencia I-06](#)).
- Programa Plan de Acción Tutorial (PAT), en el que los alumnos son orientados por parte de profesores tutores sobre el título ([evidencia I-07](#)).
- Información a centros de secundaria que en concreto han venido a la Universidad de Jaén o han solicitado información al respecto a través de sus orientadores. Por ejemplo, la visita de los alumnos de 4º de ESO del Colegio Santa María de la Capilla el día 21/12/2015 ([evidencia I-08](#)).
- Participación en programas de radio de UNIRADIO para hablar sobre nuestra oferta informativa ([evidencia I-09](#) de intervención el 8 de junio de 2015 en la Radio de la Universidad de Jaén).

-Tipo de informes disponibles, normativas y reglamentos.

En la pestaña de [Calidad-AUDIT](#) de la página web del Centro se encuentran a disposición de todos los colectivos interesados la documentación e información relativa al Sistema de Garantía Interno de la Calidad, en los términos en que en su día fue aprobado por la ANECA. Esta documentación incluye: el [Manual del Sistema de Gestión Interna de la Calidad](#) junto a los [procedimientos](#) estructurales, centrales, de apoyo y de medición, las [actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de la Calidad](#) y el [Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas](#). Asimismo, en el apartado de [Seguimiento de títulos de Grado](#), se encuentran las listas de comprobación de la información publicada en la web, los informes de seguimiento del título, los informes de la ANECA y de la Agencia Andaluza del Conocimiento sobre verificación o modificaciones y los informes de resultados del SGIC.

En la sección de [normativa](#) de la página web del centro, se puede acceder al Reglamento de la Facultad, a la normativa general de la Universidad de Jaén, y a la normativa sobre homologación, convalidación y reconocimiento de créditos. Otra información más específica disponible es la [normativa sobre los Trabajos Fin de Grado](#) y sobre [Prácticas de empresa](#).

-Mecanismos de actualización de la información relativa a: calendarios, guías docentes, organización docente, actividades formativas, prácticas, horarios, listado de centros de prácticas,...

Anualmente, los Departamentos realizan su propuesta de plan de ordenación docente (POD) para cada curso académico y elaboran las guías docentes de las asignaturas cuya docencia tienen adscrita, detallando los contenidos, sistemas de evaluación y metodologías de enseñanza, entre otras cuestiones. Estas guías son revisadas y validadas posteriormente por el Decano. En caso de detectarse alguna anomalía, son devueltas al Departamento implicado para solicitar su subsanación. Una vez validadas, son publicadas en la plataforma Universidad Virtual dentro de la Universidad de Jaén. En la página web del Centro se presenta un enlace a esta información.

El calendario académico es aprobado anualmente en [Consejo de Gobierno](#) y es común a todos los centros. Este órgano también es el que aprueba en última instancia el POD de la Universidad de Jaén y la articulación de resoluciones, plazos e instrucciones para su ejecución.

La Junta de Facultad es el órgano responsable de establecer los criterios para la organización y coordinación de las actividades docentes en el Centro, de acuerdo con las directrices generales aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad. Entre las competencias de la Junta de Facultad está la aprobación de los horarios de clase, los cuales son diseñados anualmente en reuniones del equipo decanal con todos los profesores de asignaturas adscritas al centro. Una vez aprobados, son publicados en la página web. En caso de alguna modificación posterior, ésta debe ser justificada ante el equipo decanal, quién deberá autorizarla si procede y publicarla en la página web del Centro.

El Decanato es el responsable del calendario de exámenes, el cual se prepara a final del curso académico anterior, con un sistema rotatorio en cada convocatoria frente a la anterior y se publican en la página web del centro. Con antelación a cada convocatoria, se solicita a los Departamentos las necesidades de aulas de docencia o informática y preferencias de horarios. Posteriormente, el calendario definitivo se publica en la página web del centro.

Cualquier contingencia imprevista se comunica a los estudiantes mediante una nota en el tablón de anuncios de la página web de la Facultad, a través de las redes sociales y a través del envío de un correo electrónico a la cuenta institucional de los alumnos. A este respecto, en las reuniones de coordinación con los delegados de clase se ha puesto de manifiesto que existe un número significativo de estudiantes que no utilizan el correo institucional para la comunicación. Por este motivo, una de las actividades a llevar a cabo será concienciar al alumnado sobre la necesidad de atender a esta vía de comunicación por ser una de las más eficientes. Finalmente, en la página web del Centro también se indica a los grupos de interés el procedimiento para expresar sus quejas y sugerencias, como vía de comunicación eficaz entre la Facultad y sus usuarios e integrantes. Esto permite obtener una información actualizada de compromisos incumplidos o propuestas de mejora.

La gestión de la comunicación y renovación del contenido de la página web corresponde al Decanato, si bien esta gestión se encuentra actualmente delegada en el vicedecano encargado del área de comunicación (don Félix Grande Torraleja a la fecha de realización de este autoinforme). Asimismo, la CGIC realiza comprobaciones periódicas del contenido de la página web para controlar su eficacia, analizando, en particular, que se cumpla con el contenido mínimo indicado en el procedimiento [PC12](#). Existe asimismo un procedimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro, el PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS ([PC06](#)), cuyo objetivo es “establecer el modo por el cual la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas garantiza que las enseñanzas que oferta se realizan de acuerdo con las previsiones realizadas, para lo que planifica e implanta su programa formativo de modo que los estudiantes consigan alcanzar los objetivos definidos en cada uno de sus títulos oficiales. Asimismo, de acuerdo al “Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales en la UJA” la Comisión de Garantía Interna de la Calidad revisa anualmente las páginas web de los Títulos de la Facultad y elabora el Anexo I correspondiente. Este Anexo I correspondiente a la revisión realizada en 2015, puede consultarse en la página web de calidad del centro: [Lista de comprobación de la información publicada en la web del Grado en Turismo](#).

Fortalezas y logros

- La página web del Centro publica y difunde toda la información relativa a los títulos de la Facultad, así como la normativa que les afecta.
- La página web del Centro esté en constante revisión y actualización, como principal medio de comunicación con los alumnos y el profesorado.
- Se está potenciando el uso de otros canales de comunicación disponibles (redes sociales, mensajería...), de forma que se amplíe la difusión de la información publicada por la Facultad.
- Además de la página web, se utilizan otros medios de difusión y publicidad de los títulos, detallados más arriba.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- La estructura de la página web puede resultar compleja para aquellos usuarios de la misma que no estén familiarizados con ella, dada la diversidad de la oferta de títulos del centro y la cantidad de información que debe contener. Asimismo, se fija como objetivo que la página web del centro sea el principal instrumento de información no sólo para el sector de estudiantes, sino para todos los grupos de interés del título, en particular el sector de profesorado. Acciones de mejora: Abordar la reforma de la estructura de la página web de la Facultad y del Título.
- A pesar de que gran parte de los servicios administrativos necesarios se encuentran centralizados en la Universidad de Jaén (como se indicaba en la memoria verificada), la implantación de las diferentes titulaciones del Centro ha supuesto un importante incremento de la carga de trabajo administrativo que ha recaído sobre el personal de administración y servicios asignado al Centro, el cual se encuentra actualmente reducido a una única persona con la ayuda puntual de algún becario. Acciones de mejora: Solicitar la adscripción de más personal administrativo de apoyo, al menos para momentos puntuales de aglomeración de trabajo.
- Determinado número de alumnos no utilizan la cuenta de correo institucional al poseer otras cuentas personales. Acciones de mejora: concienciar al alumnado sobre la importancia de emplear el correo institucional. Informar asimismo sobre la posibilidad de redireccionar los mensajes recibidos en el correo institucional al correo personal.

II. INFORMACIÓN RELATIVA A LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Y DE SU CONTRIBUCIÓN AL TÍTULO

Criterio 2: El título posee un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) determinado e implementado con los mecanismos necesarios para obtener la información sobre el desarrollo de la implantación del título y orientado a la mejora continua.

Análisis

- Breve reseña de aspectos significativos, decisiones y cambios en la aplicación del SGIC.

De acuerdo con la decisión estratégica de la Universidad de Jaén (UJA) de establecer un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) en cada Centro, que respondiera a las directrices AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (FCCSSJJ) dispone, desde 2009, de un SGIC para todas las titulaciones del centro, que fue diseñado conforme a la documentación marco establecida por la Universidad y que funciona en coordinación con el Servicio de Planificación y Evaluación. El documento básico del SGIC implantado en la FCCSSJJ es el [Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad](#) (MSGIC), dado que en él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan. La documentación del SGIC se completa con un Manual de Procedimientos, compuesto por una serie de documentos a los que se hace referencia en el MSGIC.

El manual, procedimientos, anexos, así como la Política y Objetivos de Calidad del Centro, están publicados y son accesibles a todos los grupos de interés a través de la página web:

<http://www10.ujaen.es/conocenos/centros/facsoc/documentos/calidad>

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad (CGC) es el órgano que gestiona, coordina y realiza el seguimiento del SGIC. El SGIC se incluye como un elemento indispensable en la solicitud de verificación de la Memoria del Grado en Turismo, tal y como recoge el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. En efecto, los Sistemas de Garantía de Calidad como parte esencial de los nuevos planes de estudios, son el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y garantice un nivel de calidad que facilite su verificación y posterior acreditación.

El 1 de febrero de 2008 se constituyó la Comisión de Calidad provisional, presidida por el Decano y con la participación de todo el equipo decanal, con el propósito de diseñar, elaborar y aprobar el SGIC de la FCCSSJJ al amparo del programa AUDIT ([evidencia II-01](#)), hasta que el 3 de junio de 2009 ([acta 3 de junio de 2009](#)) queda constituida la CGC de la Facultad. El diseño del SGIC del Centro fue certificado por ANECA en marzo de 2009. Asimismo la propuesta del título de Graduado/Graduada en Turismo de la FCCSSJJ fue evaluada positivamente por la Comisión de Verificación de Planes de Estudio de la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria del Ministerio de Educación en sesión de 30 de junio de 2010. El [Informe de Verificación](#) y los posteriores Informes de Seguimiento e Informes sobre las propuestas de modificaciones han incluido algunas recomendaciones relativas al SGIC y a su aplicación. Todas ellas han sido atendidas. La implantación del SGIC se realiza en el curso 2010/2011, que fue el primer curso de implantación de todos los grados de la FCCSSJJ. A partir de dicho curso, la CGC se encarga de elaborar un autoinforme para el seguimiento del título de Grado en Turismo conforme al Procedimiento de Seguimiento de los Títulos Oficiales de la UJA, en el que se analizan los resultados de los indicadores incluidos en el SGIC y se proponen acciones de mejora para solventar las deficiencias detectadas. El informe final de seguimiento del título, una vez atendidas las no conformidades y recomendaciones del Informe Técnico de Auditoría Interna de la UJA, se aprueba en Junta de Centro y en Consejo de Gobierno de la UJA y se remite a la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) para su evaluación. Además, en el informe final de seguimiento del título se describe el tratamiento dado a las recomendaciones realizadas por ANECA y la AAC en los distintos informes de verificación del título, seguimiento y modificaciones.

Si bien el centro cuenta con un SGIC definido e implantado, tras unos años de desarrollo de este sistema se ha considerado necesario dar un nuevo impulso para asegurar la eficacia y eficiencia del SGIC implantado, por lo que en la actualidad el SGIC se encuentra en fase de optimización en base al [Plan de Optimización del SGIC de los Centros](#) (SGIC-AUDIT-UJA) elaborado por el Servicio de Planificación y Calidad de la Universidad y que trata de marcar la hoja de ruta que permita la optimización del SGIC del centro teniendo en cuenta los nuevos requisitos establecidos por la AAC para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado. Hay que destacar que la Política y Objetivos de Calidad del Centro, que se incluye en el [Capítulo 4 del Manual del SGIC](#) fue revisada y actualizada en reunión de la CGC de 26 de septiembre de 2013 ([acta](#)) y aprobada en Junta de Centro, atendiendo así a la periodicidad de revisión que consta en el procedimiento [PE01](#).

- Grado de cumplimiento en el despliegue e implantación de todos los procedimientos incluidos en la Memoria de Verificación.

De acuerdo con el proyecto inicial establecido en la Memoria de Verificación, los procedimientos incluidos se han ido desplegando e implementando conforme a la implantación progresiva del título. En relación a la aplicación del SGIC, se describe a continuación el grado de cumplimiento en la implantación de los procedimientos incluidos en la Memoria Verificada con objeto de contribuir a la mejora del título:

Procedimientos estratégicos:

- PE01 "Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad": el procedimiento PE01 establece que la revisión y actualización de la política y objetivos de calidad se realice con una periodicidad trianual. La CGC ha revisado y actualizado la política y objetivos de calidad en los años 2010 y 2013, aprobándose estas actualizaciones en las actas de las sesiones [5](#) y [6](#)/2010, y [2](#)/2013.

- PE02 "Política de personal académico y de administración y servicios": este procedimiento es de gestión centralizada a nivel de toda la UJA. Es competencia del Vicerrectorado de Docencia y Profesorado, en lo que se refiere al personal académico, y de Gerencia para el personal de administración y servicios. La CGC recoge y analiza anualmente los resultados de los indicadores referidos al profesorado (nº profesores a tiempo completo, nº doctores, etc.).

- PE03 "Diseño de la oferta formativa": actualmente la oferta formativa del centro se ha ampliado con la implantación de Másteres Universitarios tanto en el ámbito de empresa como en el jurídico y dobles titulaciones internacionales.

Procedimientos clave:

- PC01 "Oferta formativa de la Facultad de CCSSJJ": anualmente la CGC revisa la oferta formativa del centro y su difusión efectiva a través de diversos canales (página web, redes sociales, visitas de estudiantes de Centros de Enseñanza Secundaria, etc.).

- PC02 "Revisión y mejora de los títulos": anualmente se revisan los títulos y se proponen modificaciones para su mejora. Las últimas propuestas de modificaciones se trataron en la reunión de la CGC del [21 de octubre de 2015](#).

- PC03 "Procedimiento de perfiles de ingreso y captación de estudiantes": anualmente la CGC analiza los datos de oferta/demanda y de nuevos alumnos de cada uno de los títulos y revisa los perfiles de ingreso. El equipo de gobierno de la Facultad publica en su web toda la información necesaria para el correcto desarrollo de las enseñanzas del grado, y en particular, la información relativa a los perfiles de ingreso para cada una de las titulaciones ofertadas.

- PC04 "Procedimiento de selección, admisión y matriculación de estudiantes": anualmente la CGC analiza el grado de cobertura de las plazas ofertadas en cada uno de los títulos y las encuestas de satisfacción de estudiantes. Hay que indicar que el procedimiento de admisión de estudiantes en la UJA se realiza a través del distrito único andaluz, lo que implica que las universidades públicas andaluzas se constituyen en "una única Universidad", a efectos de admisión.

- PC05 "Procedimiento de orientación a estudiantes": actividades de orientación, acciones de acogida, tutoría y apoyo a la formación llevadas a cabo: Jornadas de Puertas Abiertas a las Familias en la UJA, Jornadas de Recepción de Estudiantes de Nuevo Ingreso, reuniones de la Vicedecana de Estudiantes con los representantes de estudiantes de todos los grados del Centro con objeto de proporcionar información sobre diversas normativas de la UJA que les afectan (de permanencia en los estudios de grado, sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos, etc.), acreditación del nivel B-1 en otro idioma y, Plan de Acción Tutorial (PAT) como una herramienta voluntaria orientada principalmente a los alumnos de nuevo ingreso de las nuevas titulaciones de grado.

- PC06 "Planificación y desarrollo de la enseñanza": la Facultad planifica la impartición de sus enseñanzas, una vez que los Consejos de Departamentos aprueban el POD y las guías docentes de cada una de sus asignaturas. En lo que se refiere a la coordinación del título, se realizan reuniones de coordinación docente.

- PC07 "Evaluación del aprendizaje": la CGC verifica el cumplimiento de los sistemas de evaluación a través del análisis de las encuestas de satisfacción a los estudiantes. Los indicadores de este procedimiento corresponden con las reclamaciones recibidas al respecto.

- PC08 "Procedimiento de movilidad de estudiantes": anualmente la CGC recoge y analiza la información sobre los indicadores correspondientes (nº estudiantes que participan en programas de movilidad, nº de solicitantes, nivel de satisfacción de los alumnos participantes en el programa, etc.)

- PC09 "Procedimiento para las prácticas externas": las actuaciones sobre prácticas externas extracurriculares se encuentran centralizadas en el Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral que se encarga de informar a estudiantes y empresas o instituciones sobre el programa de prácticas externas. Anualmente la CGC recoge y analiza la información sobre los indicadores correspondientes (nº empresas que tienen convenios para el desarrollo de prácticas, % de estudiantes que participan, nivel de satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas, etc.).

- PC10 "Orientación profesional": la CGC mide la satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación profesional realizadas durante el curso académico, a través de la encuesta de satisfacción.

- PC11 "Análisis de resultados académicos": anualmente la CGC analiza los resultados académicos y elabora un informe anual de seguimiento.

- PC12 "Información Pública": la revisión de la información publicada sobre el título en su página web es parte del proceso de seguimiento de los títulos de Grado establecido por la UJA ([Lista de comprobación de la información publicada en la web del Grado en Turismo](#)).

- PC13 "Inserción laboral": es el Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral el responsable de realizar un estudio de inserción laboral de los titulados de la UJA. El último informe disponible, publicado en 2015, corresponde a los egresados en el curso 2012-2013. Los primeros egresados del Grado en Turismo fueron en el curso 2013-2014 por lo que aún no se dispone de información sobre los mismos.

Procedimientos de apoyo:

- PA01 "Gestión de documentos y evidencias": la versión actualizada del SGIC está publicada en la página web del centro, así como los documentos correspondientes al proceso de seguimiento del título una vez aprobados por la CGC.

- PA02 "Extinción de un título". Hasta el momento no se ha implementado porque no se han producido las condiciones para su aplicación.

- PA03 "Satisfacción de los grupos de interés": se miden y analizan los resultados del aprendizaje y de satisfacción de los grupos de interés "estudiantes" y "profesorado". Para ello, se utilizan los indicadores: porcentaje de encuestas cumplimentadas por profesorado y estudiantes y nivel de satisfacción de los grupos de interés.

- PA04 "Gestión de incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones)": se han puesto en marcha los mecanismos destinados a la recogida y atención de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, a través del enlace <http://administracionelectronica.ujaen.es/node/129>. Se trata de un sistema de gestión de incidencias centralizado de la UJA. En la web de la FCCSSJJ hay un enlace de acceso directo a este buzón con las instrucciones necesarias para un uso correcto.

- PA05 "Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia": anualmente la CGC recoge y analiza la información sobre los indicadores correspondientes (profesorado implicado en el título, porcentaje de profesores doctores, nº total de miembros del PAS y la evaluación del profesorado que se realiza a través de los cuestionarios realizados a los alumnos "Cuestionario de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado"). En relación al personal de administración y servicios, es importante destacar que el centro solo cuenta con una persona responsable de gestión, porque los servicios administrativos siguen un sistema de funcionamiento centralizado en la UJA.

- PA06 "Gestión de los recursos materiales": la CGC analiza el nivel de satisfacción de profesorado y estudiantes en relación a los recursos materiales mediante las encuestas de satisfacción y propone las oportunas acciones de mejora.

- PA07 "Gestión de la prestación de servicios": este procedimiento es de desarrollo generalizado para todos los centros de la UJA, pues las actuaciones están centralizadas.

- PA08 "Gestión de expedientes y Tramitación de Títulos": este procedimiento es de desarrollo generalizado para todos los centros de la UJA, pues las actuaciones están centralizadas básicamente desde el Servicio de Gestión Académica.

Procedimientos de medición:

- PM01 "Medición, análisis y mejora: análisis de resultados": tras el análisis de los resultados de cada curso académico y la elaboración del informe anual de resultados se elabora el Plan Anual de Mejoras (PAM) en el que se planifican las acciones de mejora oportunas.

- Contribución y utilidad de la información del SGIC a la mejora del título.

De acuerdo con este último procedimiento de medición, análisis y mejora ([PM01](#)), la FCCSSJ en su labor de mejora continua de la formación que imparte, debe analizar de forma sistemática los diferentes resultados que obtienen sus principales procesos y, a partir de ellos y siempre que se considere procedente, establecer acciones para corregirlos y propuestas para su mejora. La información a analizar procede de los resultados del análisis de la satisfacción de los grupos de interés (PA03), de los resultados académicos (PC11), de la movilidad de estudiantes (PC08) y de cada uno de los procesos clave definidos en el SGIC. Es la CGC del centro el órgano responsable de revisar el sistema y analizar todos los resultados de los procedimientos para elaborar el "[Informe de análisis de resultados del SGIC](#)". De este análisis de resultados y, en caso de producirse desviaciones y tras analizar las causas de las mismas, propondrá la realización de acciones correctivas para alcanzar los objetivos previstos, propuestas de mejora que afectan al SGIC o a alguno de sus procesos, o bien la propuesta de nuevos objetivos para el curso siguiente. De aquí se desprenden las acciones de mejora que se incluyen en el PAM.

Los sucesivos PAM realizados sobre el título han detectado los siguientes problemas, arbitrando las medidas correctivas indicadas a continuación:

1. Escasa participación en las reuniones de coordinación docente y en las encuestas de satisfacción. Desde los primeros PAM del título, se fijó como acción de mejora el fomento de profesores y alumnos en las actividades y encuestas de satisfacción. Los resultados hasta la fecha, sin embargo, han resultado desiguales: si bien en los últimos años se ha conseguido una mayor participación del alumnado, la participación de los docentes sigue siendo insuficiente.
2. Acciones de comunicación de la Facultad para atraer estudiantes con mejor expediente académico, con la finalidad de reducir la tasa de abandono. Si bien se realizaron las actividades previstas, no se ha analizado la evolución del nivel de expediente académico de los nuevos ingresados y la tasa de abandono no se ha reducido según lo previsto.
3. Acciones de comunicación para fomentar los programas de movilidad de los estudiantes.
4. Acciones de fomento de la mejora del nivel de idiomas de los estudiantes y el profesorado.

La revisión del título realizada anualmente se refleja en el [Autoinforme de seguimiento del Título de Grado en Turismo](#) que sigue el formato establecido en el [Procedimiento de Seguimiento de Títulos Oficiales de la AAC](#). En este informe se revisan y analizan, entre otros aspectos, los siguientes: el cumplimiento del proyecto inicial establecido en la Memoria verificada, las dificultades encontradas para la puesta en marcha del título, actuación de los responsables del SGIC en su gestión, coordinación y seguimiento, los resultados de los indicadores propuestos en el SGIC, información referida a los indicadores CURSA, análisis del grado de cumplimiento de las acciones de mejora propuestas en el seguimiento anterior, nuevo plan de mejoras con las acciones planificadas para corregir las desviaciones detectadas en el seguimiento del título, tratamiento dado a las recomendaciones realizadas por ANECA y la AAC en los distintos informes previos (verificación del título, seguimiento, modificación), etc. El autoinforme de seguimiento es sometido a una auditoría interna realizada por el Servicio de Planificación y Evaluación y posteriormente, enviado a la Comisión de Seguimiento de los Títulos de la UJA. Una vez evaluado por esta comisión, el Informe Final de Seguimiento del Título será sometido a la aprobación, en su caso, por parte de la Junta de Centro y del Consejo de Gobierno de la UJA. Finalmente, se somete a una evaluación externa por parte de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la AAC que emite un informe en el que, en su caso, se señalan las deficiencias detectadas y las recomendaciones que estima oportunas para el correcto desarrollo y mejora del título.

Por otra parte, la progresiva implantación del plan de estudios del título y, como consecuencia, del análisis que lleva a cabo la CGC, se han propuesto algunas modificaciones del proyecto inicial aprobado en la Memoria verificada. La solicitud de modificaciones de la Memoria del Título se remite al Consejo de Gobierno de la UJA, y posteriormente se envía a la AAC para su valoración. En caso de recibir un informe favorable, se incorporan a la [Memoria RUCT del Grado en Turismo](#).

De todo este proceso de seguimiento del título se informa a los grupos de interés mediante la difusión a través de la página [web de calidad](#) del centro de las [actas de la CGC](#), los informes de resultados del SGIC, los informes finales de seguimiento del título y los informes de la AAC.

- Valoración de la dinámica de funcionamiento de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad y cambios significativos.

La CGC de la Facultad queda constituida el 3 de junio de 2009 ([acta](#)) con la siguiente composición inicial que incluía a todos los miembros del equipo decanal, un representante del PAS y un miembro de la unidad de calidad de la UJA:

Presidente: Jorge Lozano Miralles

Secretaria: Sonia Sánchez Andújar

Vocales:

Rosa María Anguita Ríos

Enrique Bernal Jurado

María Isabel Ortega Díaz

Manuel García Jiménez

Eva María Murgado Armenteros

Lourdes de la Torre Martínez

Manuel Carlos Vallejo Martos

Irene Higuera Abolafia

Ángel Romero Díaz

Jacinto Fernández Lombardo

Posteriormente, en sesión extraordinaria de la Junta de Centro celebrada el 9 de junio de 2010, se aprueba la siguiente composición de la CGC:

Presidente: Decano

Secretario: Secretario académico

Vocales:

Vicedecana de Calidad

2 Vicedecanos del área jurídica

2 Vicedecanos del área económica

Agente externo a propuesta de la Facultad

Representante del Vicerrectorado de Calidad

Representante del PAS a propuesta de la Facultad

Representante de los estudiantes a propuesta del Consejo de estudiantes

Debido a varios cambios en el equipo decanal del centro, se ha procedido a la renovación de algunos miembros de la comisión. En la actualidad, la composición de la CGC en funciones (cuya composición está pendiente de aprobación en Junta de Centro) es la siguiente:

Presidente: Isabel Ramos Vázquez (Decana de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas).

Secretario: José Antonio López García (Secretario de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas).

Vocales: Manuel Cano Rodríguez (Vicedecano de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas), Sonia Sánchez Andújar (Vicedecana de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas), María Angustias Dávila Vargas-Machuca (Vicedecana de Administración y Dirección de Empresas de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas), Jesús Martín Serrano (Vicedecano de Derecho de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas), Félix Ángel Grande Torraleja (Vicedecano de Turismo y Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas), Lucía Contreras Acosta (en representación del PAS), Jesús Ángel Santacruz Roco (en representación del sector de estudiantes), María Dolores Pérez Jaraba (como agente externo), y Jacinto Fernández Lombardo (jefe del servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad de Jaén).

Desde su constitución la CGC se ha reunido en 28 ocasiones incluyendo la reunión de 12 mayo de 2016, fecha en la que se aprueba el presente autoinforme global de renovación de la acreditación del título de Graduado/a en Turismo, para poder llevar a cabo las funciones que se le atribuyen en el MSGIC. El número medio de sesiones de la CGC celebradas anualmente ha sido de tres. Las primeras reuniones de la comisión se dedicaron al diseño y adaptación del SGIC de la Facultad, hasta que éste fue certificado por ANECA en marzo de 2009. En los años posteriores, las reuniones de la CGC se centraron en la implantación del SGIC. En concreto, durante el curso 2010/2011 que fue el primer año de implantación del Grado en Turismo son 10 las reuniones de la CGC que se celebraron. En cumplimiento con lo recogido en el SGIC del centro, cada curso académico, la CGC ha abordado la revisión, análisis, planificación y evaluación de los distintos procedimientos incluidos en la Memoria Verificada, consensuando las acciones de mejora que permitieran subsanar o solucionar las deficiencias detectadas. Anualmente este análisis se ha reflejado en el Informe de resultados del SGIC y en el Informe de seguimiento del Título de Grado en Turismo, ambos publicados en la página web de la FCCSSJJ para su difusión a los grupos de interés. Asimismo, son competencias de la CGC la revisión de la Política y Objetivos de Calidad del centro, disponible en la [web de calidad](#), la revisión de la información sobre el Título de Grado en Turismo publicada en la correspondiente web y la coordinación de las propuestas de modificaciones de la Memoria Verificada del título.

Las decisiones de la CGC se han adoptado en todo momento mediante consenso de los asistentes. De cada sesión, la Secretaria levanta acta, que recoge todas las decisiones adoptadas y que envía a todos los miembros de la comisión. Una vez aprobada, se publica en la web del centro para que esté disponible para toda la comunidad universitaria. Además, las decisiones adoptadas se envían a las unidades/órganos/personas responsables para su tramitación o ejecución y se informa en sesiones de Junta de Facultad a todos los grupos de interés representados en la misma.

- Disponibilidad de gestor documental o plataforma interna: valoración del uso y aplicabilidad de la misma.

La principal herramienta de gestión de apoyo a la implementación del título y documental es la página web del centro. De esta forma, en la página web se almacena la información documental, diferenciando entre aquella documentación

cuyo acceso es público (y, por tanto, se encuentran publicados los enlaces a la misma), de aquella otra información cuyo uso es exclusivo del equipo decanal del centro (estos enlaces no se hacen públicos, sino que son empleados por el equipo decanal y el personal de administración). Asimismo, se disponen de otras plataformas de información, concretamente: 1) La plataforma online de resultados académicos (ARA), con acceso identificado vía web a través del icono [Universidad Virtual](#), en el área de intranet de la web de la UJA, y que permite consultar en tiempo real la mayoría de las tasas e indicadores académicos relacionados con el título. 2) La [aplicación informática de abandonos](#) que permite consultar los informes de abandonos que anualmente realiza el Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral mediante encuestas. Asimismo los centros disponen de acceso identificado a la aplicación telemática InerLab que recopila los estudios realizados sobre inserción laboral de los titulados de la UJA. 3) La plataforma de docencia virtual, en la que se pone a disposición del alumnado y profesorado del centro documentación que pueda resultar de su interés. 4) La [página web de la Agencia Andaluza del Conocimiento](#), en la que se encuentran las memorias de verificación y los informes de modificación y seguimiento de los títulos del centro.

- El título cuenta con un plan de mejora explícito cuyo seguimiento le permite confirmar el adecuado desarrollo del título.

De acuerdo con el procedimiento [PM01](#) tras el análisis y revisión de los resultados obtenidos del SGIC de cada curso académico y la elaboración del informe anual de resultados se propone el PAM en el que se planifican las acciones de mejora oportunas, con objeto de solucionar o subsanar las deficiencias detectadas. En concreto, para cada acción de mejora se describe: objetivo perseguido, acciones previstas para alcanzarlo, responsable/s, plazo de ejecución, recursos necesarios, indicador de seguimiento y valor de referencia del indicador. Este PAM se incluye en el correspondiente Informe de seguimiento del título y es accesible a los grupos de interés a través de la [web de calidad](#) de la Facultad. La CGC es responsable de realizar el seguimiento del PAM propuesto y los resultados sobre el grado de consecución de los objetivos establecidos se incorporan en el Informe anual de resultados del SGIC y en el Informe de seguimiento del título del siguiente curso académico.

Las acciones de mejora previstas en los sucesivos PAM han contribuido a mejorar la titulación en varios aspectos:

1. Se ha incrementado notablemente la labor de orientación e información por parte del Centro, tanto hacia el alumnado como el profesorado, en aspectos tales como la movilidad, la orientación laboral, o la mejora del nivel de idiomas.
2. Se ha propiciado la participación del alumnado y el profesorado en las encuestas de satisfacción, si bien en el caso del profesorado es necesario un mayor esfuerzo al respecto.
3. Las reuniones periódicas de coordinación con delegados y profesores del título han permitido resolver problemas puntuales de implementación del título. A modo de ejemplo, se pueden mencionar los problemas para unificar los criterios para considerar que un alumno se ha presentado a evaluación en aquellas asignaturas que siguen un procedimiento de evaluación continua.

- Las modificaciones para la mejora del título surgen del análisis y las revisiones llevadas a cabo desde los procedimientos del SGIC.

Atendiendo al procedimiento [PE03](#) para el diseño de la oferta formativa de la UJA, anualmente la CGC debe analizar la validez de la oferta formativa del Centro, así como de los canales utilizados para su difusión, proponiendo modificaciones, si procede, para aplicar en la siguiente anualidad. De forma más específica, los procedimientos centrales [PC01](#) sobre la oferta formativa de la FCCSSJJ y [PC02](#) sobre la revisión y mejora de los títulos, establecen el modo por el que la FCCSSJJ revisa y mejora de forma sistemática la programación y desarrollo de los títulos oficiales que oferta, para garantizar no sólo el cumplimiento de los objetivos establecidos en sus programas formativos, sino la actualización de los mismos para lograr la máxima satisfacción de sus grupos de interés. Para lograr este propósito, la CGC realiza un seguimiento sistemático del desarrollo del programa formativo del Grado en Turismo y revisa su contenido (según los procedimientos [PC06](#) de planificación y desarrollo de las enseñanzas y [PC07](#) de evaluación del aprendizaje), utilizando la información que proporciona la aplicación de los distintos procesos del SGIC. Los resultados de este seguimiento y revisión nos permiten evaluar si el plan de estudios se está desarrollando conforme al proyecto inicial de la Memoria verificada; recogiendo en el correspondiente Informe de seguimiento del título y publicándose en el apartado de [Seguimiento de títulos de grado](#) de la web de Calidad-AUDIT del centro. La evaluación de los objetivos alcanzados y el análisis de los resultados de los indicadores del SGIC facilitan la detección de debilidades y la planificación de las acciones de mejora para solventarlas. Asimismo, desde la verificación de la Memoria inicial del Grado en Turismo se han propuesto algunas modificaciones de determinados aspectos del proyecto inicial en los plazos establecidos por el Vicerrectorado correspondiente. Estas modificaciones han sido discutidas, elaboradas y aprobadas en reuniones de la CGC ([actas de la CGC](#)) y con el visto bueno del equipo de dirección del centro han sido aprobadas por el Consejo de Gobierno de la UJA antes de su envío a la ANECA. Una vez recibido el informe favorable, se incorporan a la [Memoria RUCT del Grado en Turismo](#) y ésta se publica actualizada en la web del título.

Las principales modificaciones introducidas en la Memoria del título han sido las siguientes:

1. Adaptación de la memoria a nuevas normativas (normas de permanencia de la Universidad de Jaén, normas de adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos).
2. Se incorpora el requisito de acreditación de un segundo idioma con nivel B1 para la obtención del título.
3. Se realiza la vinculación entre las actividades formativas, metodología docente y sistemas de evaluación con las diferentes materias y asignaturas.
4. Se homogeneiza el sistema de evaluación, estableciendo horquillas fijas para todas las asignaturas, con la excepción del Trabajo Fin de Grado y las Prácticas en Empresas.

- Valoración del cumplimiento de las acciones para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el informe de verificación, en los informes de modificaciones y/o en las propuestas de mejora derivadas del proceso de seguimiento.

Las recomendaciones que se han realizado en los informes de verificación, sobre las propuestas de modificaciones y de seguimiento, han sido atendidas, corrigiéndose, si procede, los apartados afectados y justificando las acciones emprendidas.

El Consejo de Universidades, a través de la Comisión de Verificación de Planes de Estudio, emitió una resolución de verificación positiva a la propuesta de título de Graduado/a en Turismo en sesión de 30 de junio de 2010 ([Informe de Verificación](#)). El informe de evaluación de la solicitud de verificación del título de Graduado/a en Turismo de la ANECA incluyó cuatro recomendaciones referidas al sistema de garantía de calidad. Estas recomendaciones fueron atendidas o bien justificadas e incorporadas al desarrollo del título, tal y como se recoge en el [Informe de Seguimiento de la AAC correspondiente a la convocatoria del curso 2011/2012](#). En este informe de seguimiento se calificaron como “mejorable” todos los aspectos evaluados: la información pública disponible, el proceso de implantación del título, la puesta en marcha del sistema de garantía de calidad, los indicadores y las acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título. El [Autoinforme de Seguimiento](#) correspondiente al curso siguiente se elabora teniendo en cuenta todas las recomendaciones de la AAC sobre los aspectos mejorables.

Con respecto al [Informe sobre propuestas de modificaciones del título, de 2 de abril de 2012](#), la AAC emite un informe favorable. Asimismo, se detallan algunos aspectos que la universidad debe cumplimentar mediante el soporte informático desarrollado al efecto por el Ministerio de Educación (actividades formativas, metodología docente y los sistemas de evaluación para cada una de las materias, profesorado implicado, porcentaje de doctores implicados en el título y porcentaje de horas de docencia). Esta información se cumplimentó y así se recoge en el siguiente [Informe sobre propuestas de modificaciones del título, de 5 de junio de 2013](#), que fue favorable, y valoró como resueltas las recomendaciones anteriores. La única recomendación de este informe se refiere al número de créditos propuestos de matrícula máxima para estudiantes con dedicación a tiempo completo.

En lo que se refiere a las convocatorias de los cursos 2012/2013 y 2013/2014, el [Informe de Seguimiento de la AAC](#) califica como “mejorable” el proceso de implantación del título y los indicadores; mientras que valora como “insuficiente” el plan de mejora del título. Y el último [Informe de Seguimiento de la AAC](#), correspondiente a la convocatoria 2014/2015 valora como “mejorable” dos de los aspectos que se evalúan (los indicadores y el plan de mejoras del título) y como “satisfactorio” los restantes. Además, incluye algunas recomendaciones principalmente relacionadas con los aspectos que califica como “mejorable” (incluir la evaluación y seguimiento de las acciones de mejora recogidas en autoinformes, incluir análisis comparativos con referentes externos, prestar especial atención a la tasa de abandono, incluir tablas evolutivas de los indicadores, etc). Finalmente, en el [Informe sobre la propuesta de modificación del título de 18 de enero de 2016](#) se aceptan todas las modificaciones propuestas sin ninguna recomendación que atender.

Fortalezas y logros

- El SGIC del centro se ha elaborado de acuerdo con las directrices del programa AUDIT y se ha implantado de forma satisfactoria, garantizando el desarrollo, revisión y mejora del título de Graduado/a en Turismo. Para ello, anualmente se elaboran informes de seguimiento en los que se realiza un análisis de los procedimientos del SGIC y en base a los resultados se planifican las acciones de mejora que se incluyen en el PAM.

- Se dispone de una plataforma online de resultados académicos (ARA), una aplicación telemática InserLab que recopila los estudios realizados sobre inserción laboral y una aplicación informática de abandonos.

- Todos los informes de seguimiento, informes de resultados del SGIC e informes de la AAC se publican a través de la página web de la Facultad para su difusión a los grupos de interés.

- Se han atendido todas las recomendaciones de los informes de la AAC de verificación, seguimiento y modificaciones.

Debilidades y áreas de mejora implementadas

- Desde la elaboración y aprobación del SGIC, el MSGIC y el manual de procedimientos no han sido revisados. Aunque en el propio manual se indica que se deberá realizar una revisión al menos cada 3 años. Acciones de mejora: participación y puesta en marcha del Plan de Optimización del SGIC de los Centros (SGIC-AUDIT-UJA) elaborado por el Servicio de Planificación y Calidad de la Universidad, en la FCCSSJJ.

Algunos procedimientos (PE02 “Política de personal académico y de administración y servicios”, PA05 “Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia”, PA07 “Gestión de la prestación de servicios”, PA08 “Gestión de expedientes y Tramitación de Títulos”) no se han implementado a nivel de centro porque su gestión se encuentra centralizada a nivel de toda la UJA a través de los respectivos Vicerrectorados. Acciones de mejora: está prevista una optimización del SGIC en la que se reordenarán los procedimientos, eliminando aquellos que no correspondan.

III. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Criterio 3: El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del curriculum) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo de Grado/Máster.

Análisis

El [MSGIC](#) así como el Procedimiento Estratégico para el Diseño de la Oferta Formativa de la UJA ([PE03](#)) y el Procedimiento Clave para la Oferta Formativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas ([PC01](#)), establecen el modo mediante el cual la Facultad

establece y diseña su propuesta de oferta formativa, para lo cual también son de aplicación el resto de procedimientos centrales (PC1-PC13)

- Breve reseña de los principales cambios y modificaciones adoptados en relación a la Memoria de Verificación y atención de las recomendaciones recibidas.

El proyecto se está cumpliendo según lo establecido en la Memoria Verificada, a la que en base a las recomendaciones recibidas en los informes de acreditación, modificación y seguimiento, y como consecuencia del proceso de análisis y mejora continuo que el SGIC aplica al título, se le han hecho las siguientes modificaciones:

• Modificaciones 2012 ([Informe sobre propuestas de modificaciones del título de 2 de abril de 2012](#))

- Se tienen en cuenta y se corrigen las recomendaciones del informe de verificación de ANECA.
- Se corrigen errores en enlaces que no funcionan correctamente o que han de ser redirigidos correctamente a la información deseada.
- Se introduce normativa reciente que no existía o que se ha modificado con posterioridad a la elaboración de la memoria (especialmente la Normativa de Permanencia para los estudios de Grado de la Universidad de Jaén).
- Se realizan cambios en determinados aspectos que surgen tras la implantación del título, como un proceso natural de revisión y retroalimentación.

• Modificaciones 2013 ([Informe sobre propuestas de modificaciones del título, de 5 de junio de 2013](#))

- Se modifica la memoria según las recomendaciones del informe de verificación del título y las derivadas del propio proceso de seguimiento del título.
- Se modifica la memoria según las recomendaciones de los informes de seguimiento de la AAC y, siguiendo lo indicado en esos mismos informes, se corrige o completa la información errónea o que faltaba.
- Se adapta la memoria a normativas aprobadas con posterioridad a su fecha de verificación o última modificación.
- Se corrigen errores o erratas de interpretación al introducir en la aplicación RUCT la memoria verificada del título de Grado.
- Se recogen las recomendaciones sobre la Normativa de Permanencia para los estudios de Grado de la Universidad de Jaén.
- Se aporta la Normativa sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de grado de la Universidad de Jaén para su adaptación a la legislación vigente.
- Se suprimen los requisitos previos para cursar las prácticas en empresas y el trabajo fin de grado.
- Se añade la información relativa a que los estudiantes que cursen este grado deberán acreditar, antes de la obtención del título, la competencia lingüística en una lengua extranjera de nivel B1 o superior, conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Se realiza la vinculación entre actividades formativas, la metodología docente y los sistemas de evaluación con las materias/asignaturas.
- Se cumplimenta la información sobre el profesorado implicado en el título, porcentaje de doctores y porcentaje de horas de docencia.

• Modificaciones 2015 ([Informe sobre propuestas de modificaciones del título, de 18 de enero de 2016](#))

- Se modifica la memoria según las recomendaciones de los informes de seguimiento de la AAC y las derivadas de la propia implantación del título, siguiendo lo indicado en esos mismos informes, se corrige o completa la información errónea o que faltaba.
- Se actualiza la memoria de verificación a la aplicación informática del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Se incorporan actualizaciones normativas que se han producido tras la última revisión de la memoria.
- Se hacen revisiones de carácter técnico y de corrección de errores (enlaces web...) en la memoria RUCT.
- Se hace una aclaración sobre la evaluación de las competencias por materia y una tabla de competencias por asignatura y la información sobre la asignatura Prácticas Externas, relativa a su duración, ubicación temporal, evaluación y funciones del tutor.
- Se modifican las horas de actividades formativas en las asignaturas Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado, así como los resultados de aprendizaje de asignaturas que correspondían al departamento de lenguas y culturas mediterráneas, relacionadas con el nivel de francés.

Una vez actualizada con las modificaciones aprobadas por la AAC, la [Memoria RUCT del Grado en Turismo](#) se publica en su página web.

- Avances en el desarrollo normativo, instrumentos de planificación.

La organización y funcionamiento de la Facultad están regulados por el [Reglamento de Organización y Funcionamiento](#) aprobado por el Consejo de Gobierno de 19 de julio de 2005 y modificado el 12 de enero 2012.

La organización del proceso formativo está regulada tanto por las normativas y reglamentos que con carácter general establece la Universidad para todos sus grados, como por aquellos que de forma específica desarrolla nuestra Facultad para los títulos que en ella se imparten.

Las normativas y reglamentos generales de la UJA que resultan de aplicación al Grado en Turismo son:

- [Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación del Alumnado de la Universidad de Jaén](#), aprobado por el Consejo de Gobierno el 19 de julio de 2005, modificado el 13 de marzo de 2006, el 23 de noviembre de 2011, y finalmente, en su versión actual aprobada en Consejo de Gobierno de 21 de noviembre de 2013.
- [Normativa de permanencia en los estudios universitarios de Grado y Master de la Universidad de Jaén](#), informada favorablemente en Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2010.

- [Normativa sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de Grado de la Universidad de Jaén](#), aprobada por el Consejo de Gobierno de 11 de noviembre de 2008 y modificada por el mismo el 31 de julio de 2012.
- [Normativa sobre el reconocimiento de créditos optativos en los estudios de Grado por la realización de actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación](#), aprobada por Consejo de Gobierno de 5 de noviembre de 2009, modificada por el mismo el 22 de julio de 2010, el 1 de febrero de 2011, el 23 de noviembre de 2011 y el 10 de diciembre de 2014.
- [Normativa de matrícula](#), aprobada por el Consejo de Gobierno para cada curso académico.
- [Normativa de Trabajo Fin de Grado de la Universidad de Jaén](#), aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión extraordinaria de 4 de julio de 2012 y modificada en Consejo de Gobierno en sesión ordinaria de 8 de abril de 2014 y en sesión ordinaria de 30 de Enero de 2015.
- [Normativa de Prácticas Externas de la Universidad de Jaén](#), aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión de 31 de julio de 2012.

Por otro lado, las normativas y reglamentos específicos de la FCCSSJJ que se aplican al Grado en Turismo son:

- [Reglamento para la realización de prácticas externas curriculares de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Jaén](#), aprobado por Junta de Facultad de 16 de mayo de 2013.
- [Normativa de los Trabajos Fin de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Jaén](#), aprobada por la Junta de Facultad el 16 de mayo de 2013 y modificada posteriormente para adaptarse a los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en sesión ordinaria de 8 de abril de 2014 y de 30 de enero de 2015.

- *Procesos de gestión burocrática y administrativa del título (reconocimiento de créditos, gestión de movilidad, curso de adaptación...).*

La UJA dispone de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas ([SIGC-SUA](#)), que centraliza todos los procesos de gestión y de prestación de servicios de la Universidad. Este sistema se encuentra certificado bajo la Norma ISO 9001:2008 desde el año 2011, abarcando su alcance todas las áreas de gestión universitaria, incluyendo también los más vinculados a la gestión de los títulos y de los Centros (gestión de la movilidad, gestión de las prácticas externas, gestión de la organización docente, gestión de la atención a estudiantes con necesidades especiales, gestión de espacios docentes, gestión de la preinscripción, gestión de la matriculación de las enseñanzas oficiales, gestión de los reconocimientos y transferencia, gestión logística para la ejecución de la docencia oficial, gestión de títulos oficiales, gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias, gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora, etc.). Además, la UJA recibió en marzo de 2015 el Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión, tras superar con éxito el proceso de evaluación externa, avalado por AENOR y el Club Excelencia en Gestión, que representa un nivel importante de reconocimiento del grado de implantación del Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) de excelencia en gestión y que evidencia el compromiso con la mejora continua en la UJA.

El propio sistema de gestión de la calidad desarrolla un sistema de trabajo que permite realizar adecuadamente las actividades programadas para conseguir los objetivos perseguidos, mediante la planificación de objetivos, la gestión y mejora de los procesos y la medición y evaluación continua de sus resultados.

Asimismo, la UJA cuenta con la Secretaría Única ([Servicio de Gestión Académica](#)), como estructura organizativa para prestar una mejor atención al alumnado, así como plataformas para la automatrícula y consultas online por parte de los estudiantes.

- Reconocimiento de créditos: el reconocimiento de créditos en todos los Centros está regulado por la [Normativa sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de Grado de la Universidad de Jaén](#), aprobada por el Consejo de Gobierno de 11 de noviembre de 2008 y modificada por el mismo el 31 de julio de 2012.
- Gestión de movilidad: Como se indica en el procedimiento clave de movilidad de los estudiantes ([PC08](#)), las actuaciones en materia de movilidad de los estudiantes se encuentran centralizadas básicamente en el Vicerrectorado de Internacionalización (anteriormente llamado Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación). De esta forma, en colaboración con dicho Vicerrectorado, se ha puesto en marcha el procedimiento con los siguientes resultados para el Grado en Turismo a partir del curso 2012/2013 (anteriormente sólo se encontraban implantados el 1º y 2º curso del Grado por lo que la movilidad internacional se realizaba en la Diplomatura en Turismo pero no en el Grado):

*Movilidad entrante: En la siguiente tabla mostramos el número de estudiantes procedentes de los distintos destinos de movilidad internacional a lo largo de los últimos cursos:

	Total	Iberoamérica	Norteamérica	Asia	Erasmus
Curso 2012/2013	54	5	1	5	43
Curso 2013/2014	32	6	0	0	26
Curso 2014/2015	61	5	1	1	54

La tasa de éxito de los estudiantes entrantes en el curso 2012/2013 fue del 78,26%; en el curso 2013/2014 fue del 90% y en el curso 2014/2015 se elevó a un 95,70%.

*Movilidad saliente: En el curso 2012/2013 se registraron 11 estudiantes con movilidad Erasmus con una tasa de éxito del 98,63%. En el curso 2013/2014 el número de estudiantes del Grado en Turismo que solicitaron participar en programas de movilidad fue de 23, siendo finalmente 16 los estudiantes que realizaron programas de movilidad Erasmus y movilidad internacional con una tasa de

éxito del 100%. Finalmente, en el curso 2014/2015 hubo 20 solicitudes y 9 estudiantes disfrutaron de una plaza de movilidad Erasmus, con una tasa de éxito del 93,22%.

Entre las universidades con las que hay convenio de movilidad y que han recibido estudiantes de otros países y a los que han ido los estudiantes del Grado en Turismo salientes, podemos mencionar, a modo de ejemplo: “Universidad do Estado do Rio de Janeiro” (Brasil); “University of Central Florida” (Estados Unidos); “Fernando Pessoa” University (Portugal); “Higher School of Tourism and Hospitality Services of Estoril” (Portugal); “Opole University of Technology” (Polonia); “University of Insubria” (Italia); “University of Siena” (Italia); “University of Macerata” (Italia) y “University of Lorraine” (Francia).

Los resultados de movilidad se analizan anualmente en la CGC de la Facultad y se incluyen en el [Informe de seguimiento](#) correspondiente.

- Prácticas externas: El procedimiento PC09 establece el modo en el que la FCCSSJ garantiza y mejora la calidad de las prácticas externas de sus estudiantes. En el caso del Grado en Turismo, las Prácticas Externas curriculares (PEC) tienen carácter optativo y conllevan 12 créditos ECTS. El Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral a través del [Secretariado de Prácticas Externas, Inserción laboral y egresados](#) gestiona el proceso de convenios existentes y la promoción de nuevos convenios con empresas para las prácticas externas (curriculares y extracurriculares) de todas las titulaciones de la UJA, incluidas las relativas a la titulación de Grado en Turismo, a petición de empresas e instituciones, alumnado o el equipo de dirección de la Facultad. En febrero de 2016, el número de empresas con convenio con la UJA es de 1340 a nivel global, sin embargo no se dispone de registro para indicar en cuántas de ellas los alumnos del Grado en Turismo han realizado prácticas externas curriculares.

El responsable en el decanato de las PEC coordina la labor de los tutores académicos de los alumnos en prácticas, desde su asignación, información y registro de las calificaciones finales de las mismas. En la página web de la Facultad ([sección prácticas de empresa](#)) y en los espacios de docencia virtual correspondientes a esta asignatura ([prácticas de empresa-Turismo](#)) se informa a los estudiantes y tutores académicos sobre el desarrollo de las PEC, la asignación de tutores académicos, así como de la normativa que las regula en la Facultad y toda la documentación relacionada con las mismas.

- TFG: A principio de cada curso académico la Comisión de TFG calcula, en base al número de alumnos matriculados en esta asignatura, el número de temas que cada departamento (área) ha de presentar guardando la proporcionalidad de las áreas en el plan de estudios del Grado. Posteriormente, sobre el listado de temas ofertados, los estudiantes solicitan de forma priorizada aquellos que más les gustan. La comisión asigna los temas y tutores a los estudiantes, ordenados por nota media del expediente académico. Igualmente existe la posibilidad de que los estudiantes presenten acuerdos de preasignación de tema-tutor para la realización de su TFG. La lista de asignaciones y preasignaciones se publica en la página web. Para la entrega y defensa de los trabajos, los estudiantes tienen toda la información necesaria (normativa, formularios, calendario, normas de estilo, composición de tribunales y fechas de defensa, preguntas frecuentes, etc.) disponible en la página web de TFG.

- Curso de adaptación: No existe curso de adaptación para este Grado, aunque sí se contempla una [tabla de adaptaciones](#) entre el Grado y Diplomatura en Turismo.

- Síntesis operativa y valoraciones fundamentales extraídas de los autoinformes de seguimiento, destacando cambios y su contribución a la mejora. Sería deseable no reiterar innecesariamente aspectos problemáticos graves que fueron surgiendo al comienzo de la implantación del título y que han sido corregidos adecuadamente en las sucesivas ediciones y fases del título.

En el primer [Autoinforme de seguimiento del Grado en Turismo \(curso 2010/2011\)](#), al impartirse sólo el 1º curso del Grado, simplemente se propuso como objetivo a mejorar la realización de reuniones de coordinación con profesores y estudiantes.

En el [Autoinforme de seguimiento del curso 2011/2012](#):

- Se recoge la realización de las reuniones de coordinación docente a las que se hacía referencia en el autoinforme del curso anterior (pag. 2, pag. 5 y pag. 8).

- Se detecta la escasa participación del profesorado en las encuestas de satisfacción, no llegando al número mínimo de encuestas como para poder obtener resultados específicos para el Grado (pag. 3 y 4). En el PAM (pag. 5) se recogen las medidas a desarrollar para intentar aumentar el número de encuestas completadas.

- Igualmente, se detecta la escasa participación del alumnado en las encuestas de satisfacción, siendo igualmente no representativo el número de encuestas como para poder obtener resultados específicos para el Grado (pag. 4 y 5). En el plan de mejora (pag. 5) se recogen las medidas a desarrollar para intentar aumentar el número de encuestas completadas.

En el [Autoinforme de seguimiento del curso 2012/2013](#):

- A pesar de las medidas adoptadas, nuevamente, se detecta la escasa participación del profesorado y el alumnado en las encuestas de satisfacción, no llegando al número mínimo de encuestas como para poder obtener resultados específicos para el Grado (pag. 5, pag. 14 y pag.15). En el plan de mejora (pag. 6 y 7) se recogen las medidas a desarrollar para intentar aumentar el número de encuestas completadas.

- Se proponen también como medidas del PAM (pag. 6 y 7) mejorar la difusión del título para atraer estudiantes con mejor expediente académico de bachillerato (al detectarse que la nota de corte era bastante baja); mejorar la difusión de los programas de movilidad entre el alumnado y fomentar que se realicen en tercer curso (al comprobarse que había bastantes dificultades para realizar la correspondencia de las asignaturas optativas de 4º) y mejorar el nivel de idiomas del alumnado y del profesorado (puesto que hay una apuesta clara de esta Facultad por la internacionalización en el Grado).

En el [Autoinforme de seguimiento del curso 2013/2014](#):

- Se informa del cumplimiento de dos de las propuestas de mejora del curso anterior (las relacionadas con la difusión en Bachillerato y la mejora del nivel de idiomas del alumnado) (pag. 2).

- Volvemos a encontrar, a pesar de todos los esfuerzos realizados, una baja participación del profesorado y el alumnado en las encuestas de satisfacción del Grado (pag. 7) por lo que nuevamente se considera como línea prioritaria de la Facultad intentar incrementar este número de encuestas respondidas y se incluye en el PAM (pag. 15 y 16).

- Aparecen como nuevas actuaciones incluidas en el PAM (pag. 15 y 16) mejorar la orientación profesional a los estudiantes y mejorar la difusión entre el profesorado y el alumnado de la información sobre el título publicada en la página web del Centro. Ambas cuestiones se derivan de las respuestas obtenidas en las encuestas de satisfacción, donde se detectaron estas dos debilidades.

Hemos de hacer una matización correspondiente al curso 2014/2015 puesto que ya disponemos de los datos sobre el porcentaje de respuesta a las encuestas de satisfacción y hemos de decir que, gracias a los considerables esfuerzos que se realizaron el año anterior por parte del equipo decanal para darle difusión a las encuestas, se ha conseguido aumentar considerablemente el número de encuestas completadas, lo que nos permite tener una imagen más completa de la satisfacción de los estudiantes con el Grado (ver Informe de Resultados del SGIC del curso 2014/2015). El porcentaje del colectivo de profesorado, sin embargo, continúa siendo no suficientemente representativo para poder realizar un análisis individualizado del título.

Anualmente en los autoinformes de seguimiento del Grado en Turismo se incluye el registro histórico de los indicadores: tasa de abandono, tasa de rendimiento, tasa de éxito, tasa de no presentados, tasa de graduación y tasa de eficiencia, como se describe en el apartado VII de este informe.

Fortalezas y logros

- Anualmente se elaboran Autoinformes de Seguimiento del Grado en Turismo, que incluyen un plan de mejoras, y se publican en la web de calidad del Centro para su difusión a los grupos de interés.

- El plan de estudios del Grado en Turismo se revisa y actualiza periódicamente, y cuenta con un programa formativo basado en la adquisición de competencias.

- Se han elaborado normativas para Prácticas en empresas y TFG específicas de la Facultad, a partir de las normativas generales de la UJA, con objeto de regular distintos aspectos de la implantación y desarrollo de estas asignaturas en los grados del centro. Del mismo modo, en ambos casos, se han creado espacios de docencia virtual específicos para estas asignaturas, administrados por vicedecanos de la Facultad, donde se ofrece toda la información necesaria a los estudiantes que pueden plantear preguntas o dudas a través del foro. En el caso del TFG, además, la entrega de los archivos del trabajo se realiza a través de esta plataforma, lo que permite tener un registro de todos los trabajos presentados en todas las convocatorias de todos los cursos.

- El número de estudiantes del Grado en Turismo que han participado en los programas de movilidad desde la implantación del grado se considera adecuado, así como su tasa de éxito que ha superado siempre el 90% en el caso de los estudiantes salientes.

- La Universidad de Jaén cuenta con un número considerable de convenios con empresas e instituciones aptos para la realización de Prácticas externas de los alumnos de la titulación, como sería el caso de: AC hotel Málaga Palacio, ACCOR Hoteles España, B the travel band, Casa Palacio Las Manillas, Catering Martínez Montiel, Club Hotel Portinatx resort, Hotel Condestable Irazo, El Flamenco Hotel, Hotel Eurostars Maimonides, Hotel Gran Batalla, Implant Viajes, Memy Travel, Safe Tour, Viajes El Corte Inglés, Vincci Hoteles, Actividades deportivas C.P.M., Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Riópar, Centro de Desarrollo Rural de la Serranía de Ronda, etc.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Como hemos comprobado, los porcentajes de respuesta a las encuestas de satisfacción tanto de alumnado como de profesorado siguen siendo bajos por lo que es recomendable seguir haciendo un esfuerzo por conseguir un mayor índice de participación en las mismas. Acciones de mejora: comunicar la importancia de responder a este tipo de encuestas y promover la mayor participación entre el alumnado y el profesorado.

IV. PROFESORADO

***Criterio 4:** El profesorado previsto para el desarrollo de la docencia en el Plan de Estudios es suficiente y adecuado en su cualificación para asegurar la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes.*

Análisis

El profesorado previsto anualmente para el desarrollo de las actividades en el plan de estudios es el adecuado para garantizar la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes. Se debe realizar y aportar un análisis sobre los siguientes aspectos:

- *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.*

La política de personal académico, así como el acceso, gestión y formación del mismo está recogida en el MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (MSGIC), y regulada por el Procedimiento Estratégico de Política de Personal Académico y de Administración de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Jaén (PE02), y por el Procedimiento de Apoyo para la Gestión del Personal Académico y de Apoyo a la Docencia (PA05). El Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica es el órgano encargado de la planificación de las necesidades docentes y la gestión de la provisión, renovación y contratación de PDI. Asimismo, también compete al mismo vicerrectorado la coordinación y el fomento de acciones y actividades encaminadas a la formación del profesorado de la Universidad de Jaén. Asimismo, desde la Facultad también se organizan Seminarios de Innovación Docente como una de las líneas estratégicas del centro.

En el último curso académico finalizado (curso 2014-2015) participaron 39 profesores/as, cuyas características (extraídas del [Informe de Resultados del SGIC curso 2014-2015](#)) pueden observarse en la siguiente tabla:

Categorías	nº de PDI	nº de doctores	% PDI por categoría	Tramos docentes	Tramos de investigación	Cursos Formación	Proyectos innovación	% Horas impartidas
CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	2	2	5.13%	11	4		3	2.56%
PROFESOR ASOCIADO LABORAL	8	1	20.51%				1	16.24%
PROFESOR AYUDANTE DOCTOR	2	2	5.13%				1	5.95%
PROFESOR COLABORADOR	2	0	5.13%					5.41%
PROFESOR CONTRATADO DOCTOR	6	6	15.38%		3	3	7	16.24%
TITULAR DE ESCUELA UNIVERSITARIA	4	0	10.26%	22			2	12.45%
TITULAR DE UNIVERSIDAD	16	16	41.03%	60	15		6	41.14%
Total general	39	27	100.00%	93	22	3	20	100%
Datos por profesor	100%	69.23%		2.38	0.56	0.08	0.51	

El perfil del profesorado que imparte docencia en el título es adecuado para garantizar la adquisición de competencias por el alumnado, tanto por la amplia y excelente experiencia investigadora demostrada (aproximadamente el 70% del profesorado que imparte docencia en la titulación posee el grado de doctor; en cuanto a los tramos de investigación conseguidos, la media de la titulación es de 0,56 sexenios por profesor) así como por su experiencia e implicación con la innovación docente (2,38 tramos docentes y 0,51 proyectos de innovación docente por profesor de media). Se observa, no obstante, una baja implicación del profesorado en cursos de formación (sólo 0.08 cursos por profesor).

La comparación de la plantilla docente actual del título con la prevista en la memoria verificada indica que el número de profesores actual se encuentra ligeramente por debajo de lo previsto: 31 profesores a tiempo completo y 8 a tiempo parcial, frente a los 35 y 8 previstos en la memoria. No obstante, esta reducción se justifica por la modificación de la política de personal a raíz de los Reales Decretos-Ley 20/2011 y 14/2012. El porcentaje de profesores doctores, no obstante, se ha incrementado notablemente (69.23% frente a 55.81% previsto en la memoria), fruto del progreso en la carrera académica del personal docente. Los méritos docentes e investigadores, sin embargo, son inferiores a los previstos en la memoria verificada (0.56 tramos de investigación y 2.38 de docencia, frente a unas previsiones de 0.65 y 3.12).

En resumen, consideramos que el personal docente es suficiente y adecuado para la realización de las labores docentes del grado.

Los resultados de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado (sobre un máximo de 5) también avalan la adecuación del profesorado que imparte docencia en el título, si bien sus valores se encuentran ligeramente por debajo de la valoración media del profesorado del centro y de la Universidad: La puntuación global media de la titulación en el último curso académico finalizado (2014/2015) fue de 3,85. Si bien esta puntuación resulta inferior a la media de la facultad y de la Universidad (3,94 y 4,03, respectivamente), es el mayor valor obtenido en la serie histórica de la titulación. A continuación, se presenta la calificación media obtenida por el Grado en Turismo en los distintos cursos en los que se ha impartido (fuente: [Resultados del SGIC correspondiente al curso 2014-2015](#) y [evidencia IV.1](#)):

Curso	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
Grado en Turismo	3,73	3,84	3,71	3,82	3,85
FACSOC	3,90	3,91	3,88	3,88	3,94

En general, los aspectos mejor valorados por los alumnos del centro son:

- El profesorado asiste regularmente a clase (4.38), impartiendo las clases en el horario fijado (4.25), y cumple adecuadamente su labor de tutoría (4.13).
- El profesorado se muestra respetuoso con el alumnado (4.22)
- El profesor se ajusta a la planificación (4,07) y a los sistemas de evaluación (18) especificados en la guía docente.
- Los profesores explican los contenidos con seguridad (4,06) y resuelven adecuadamente las dudas planteadas (4,02).

En cuanto a los aspectos que se encuentran peor valorados, se pueden señalar los siguientes:

- La capacidad del docente para motivar al alumno para interesarse por la asignatura (3.61) y para fomentar una comunicación fluida y espontánea (3,76) o un clima de trabajo y participación (3,77).
- La utilidad para el aprendizaje de la bibliografía y otras fuentes de información recomendadas (3.77)
- El conocimiento de lo que se le va a exigir para superar la asignatura (3.77)

El potencial docente del profesorado implicado en el Grado es suficiente para cubrir la carga docente tanto teórica como práctica, de todas las asignaturas del Grado.

En la Memoria de verificación del grado en Turismo se consideraba como adecuada la plantilla de personal académico disponible para impartir docencia en el grado dado que el mismo venía a sustituir a la Diplomatura en Turismo, que venía impartándose en la Universidad de Jaén. No obstante, también se señalaba la posibilidad de tener que realizar algún ajuste en esa plantilla dado el incremento de créditos (de los 180 créditos LRU a los 270 créditos ECTS) y la aparición de nuevas materias y asignaturas.

La comparación de los datos del profesorado que impartió docencia en el grado en el último curso académico finalizado (2014-2015) con la plantilla prevista en la Memoria de verificación del grado (correspondiente a la que había impartido docencia en la Diplomatura en Turismo) muestra un incremento tanto en el número de tramos docentes (93 en el curso 2014-15 frente a los 17 descritos en la Memoria) como de investigación (22 en 2014-15, frente a 6 en la Memoria).

Finalmente, y aun teniendo en cuenta que la práctica totalidad de los departamentos que imparten docencia en el título lo hacen también en otras titulaciones de la Facultad o de otros centros de la Universidad, así como en diversos másteres, hasta la fecha no ha habido problemas relevantes a la hora de cubrir la docencia del grado en Turismo.

En relación a la [Política de Recursos humanos relativa al profesorado](#), se encuentra regulada por el [Reglamento de los Concursos de Acceso a Cuerpos docentes universitarios en la Universidad de Jaén](#), en el que se instrumenta el procedimiento para el acceso a los cuerpos docentes universitarios que sean convocados por la Universidad de Jaén, y el [Reglamento para la regulación de la sustitución de PDI en la Universidad de Jaén](#), en el que se regulan los procedimientos para la sustitución en las tareas docentes del PDI de la Universidad de Jaén. Por otro lado, la política de recursos humanos se ha visto drásticamente afectada por el Real Decreto-ley 20/2011 (RD 20/2011), de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público y el Real Decreto-ley 14/2012 (RD 14/2012), de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo. El RD 20/2011 afectó a la incorporación de nuevo personal fijando una tasa de reposición del 10 por ciento (recientemente elevada al 50%, si bien bajo determinadas condiciones, por la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015). El RD 14/2012, por su parte, regula y modula el régimen de dedicación del profesorado de las Universidades públicas en función de su actividad investigadora reconocida, medidas que también se han extendido al profesorado contratado laboral.

En cuanto a las Actividades de formación del profesorado, en la Universidad de Jaén se encuentran centralizadas en los Secretariados de Profesorado y de Ordenación Académica, dependientes del Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica, los cuales organizan y publican en la web [la oferta de cursos de formación docente para el profesorado](#) del conjunto de la Universidad. Los cursos ofrecidos han versado sobre TIC, metodología docente, programación científica e investigación, actualización docente, temas relacionados con el Espacio Europeo de Educación Superior, desarrollo profesional del docente e idiomas. El porcentaje de profesorado que imparte clase en la titulación de Turismo que ha participado en este tipo de cursos, no obstante, no ha sido suficientemente elevado, por lo que una de las líneas de actuación futura será analizar los motivos de esta baja participación para poder solventar el problema.

- Disponibilidad de criterios de selección del profesorado y asignación de estudiantes para los TFG y TFM. Perfil del profesorado que supervisa TFM/TFG.

Los criterios para la selección del profesorado y asignación de estudiantes para el Trabajo Fin de Grado (TFG) están recogidos en el artículo 6 de la [Normativa sobre el Trabajo Fin de Grado en la Universidad de Jaén](#), así como en los artículos 4 y 6 de la [Normativa sobre el Trabajo Fin de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas](#). Según estos criterios, todas las áreas de conocimiento con docencia en el Grado participan en la tutorización de los TFG. Al principio de cada curso académico, la Comisión de TFG estima el número de trabajos que corresponderían a cada área, en proporción al peso que la misma presenta en el Plan de Estudios. Asimismo se solicita a los Departamentos que remitan al Centro el listado de profesores que tutorizarán ese año con la propuesta de temas.

La asignación de tutor y tema al alumnado se produce bien mediante mutuo acuerdo entre profesor y alumno, bien mediante asignación de oficio por parte de la comisión de TFG, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.h de la normativa sobre TFG de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas.

Hasta la fecha, no ha habido incidencias reseñables en la selección de profesorado y asignación de alumnado a los TFG, si bien la experiencia con la gestión del TFG es aún corta, dado que es una asignatura prevista para el último curso. No obstante, actualmente se están estudiando los criterios de estimación de TFG por áreas de conocimiento, con la finalidad de intentar considerar no sólo el peso del área en el Plan de Estudios sino también su disponibilidad docente.

- Valoración del perfil del profesorado que supervisa las prácticas externas y sus funciones, en su caso.

Las prácticas externas están reguladas por el RD 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios. En el ámbito más específico de la Universidad de Jaén, dichas prácticas están regidas por

la [Normativa de Prácticas Externas de la Universidad de Jaén](#) y por la [Normativa para la realización de prácticas externas curriculares de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas](#) para el caso concreto de las titulaciones de la Facultad. Asimismo, la Facultad elabora la [Guía de Prácticas de Empresa](#) con la información necesaria para la tramitación y realización de las prácticas externas curriculares. Finalmente, el procedimiento PC09 establece el modo en el que la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas garantiza y mejora la calidad de las prácticas externas de sus estudiantes.

La función de coordinación y tutoría académica de las prácticas externas ha venido correspondiendo al Vicedecanato de Prácticas Externas Curriculares e Inserción Laboral de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas. Corresponde a este Vicedecanato, por tanto, contactar con las empresas e instituciones que puedan tener relación con las diferentes titulaciones y con convenios en vigor con la Universidad, procediendo en su caso, a elaborar un nuevo convenio en aquellos casos en los que no existiera previamente.

La información sobre la realización de prácticas en empresas se encuentra en la página web de la Facultad ([sección prácticas de empresa](#)) y en los espacios de docencia virtual correspondientes a esta asignatura ([prácticas de empresa-Turismo](#)) se informa a los estudiantes y tutores académicos sobre el desarrollo de las prácticas externas, la asignación de tutores académicos, así como de la normativa que regula las prácticas externas en la Facultad y toda la documentación relacionada con las mismas.

Según la Normativa de Prácticas Externas de la UJA, el tutor o tutora académica de prácticas curriculares será un profesor o profesora de la UJA, con preferencia del propio Centro universitario en el que se encuentre matriculada la persona beneficiaria de las prácticas y, en todo caso, afín a la enseñanza a la que se vincula la práctica. La designación se realiza siguiendo el artículo 10 del Reglamento para la realización de Prácticas Externas Curriculares de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas: "Podrán ser tutores académicos los profesores o profesoras de alguno de los Departamentos que impartan docencia en el Centro afines a la enseñanza a la que se vincula la práctica". En el caso del Grado en Turismo, la tutorización de las prácticas se reparte entre todas las áreas de conocimiento en la misma proporción en que éstas participan en el plan de estudios. Los tutores son designados, por tanto, por los Departamentos, a petición de la Facultad.

Las funciones del tutor/a académico son, entre otras, entregar al alumno/a toda la documentación necesaria para la realización de las prácticas, velar por el normal desarrollo de las mismas, hacer un seguimiento efectivo de ellas y llevar a cabo el proceso evaluador de las prácticas del alumnado tutelado.

Según la encuesta de satisfacción del alumnado cuyos resultados se recogen en el Informe de análisis de resultados del SGCI, el nivel de satisfacción general con las prácticas externas curriculares de los alumnos del grado en Turismo, sin embargo, se encuentra por debajo de la media de la Facultad (3,14 para la titulación, frente a un 3,66 correspondiente a la media de la Facultad).

Si bien no se han detectado hasta la fecha incidencias reseñables en la realización de las prácticas de empresa, actualmente se está trabajando en perfeccionar el sistema de gestión de las mismas, buscando una asignación más eficiente del alumnado a las empresas.

- Criterios de coordinación del programa formativo para las distintas materias y asignaturas.

El procedimiento clave para la planificación y desarrollo de las enseñanzas de la Facultad (PC06) establece las guías para la planificación y coordinación del programa formativo de las distintas materias y asignaturas. Además de las guías incluidas en este procedimiento, la Facultad considera la información relativa al calendario del curso académico y el número de grupos de docencia (establecidos por el Consejo de Gobierno de la Universidad), así como los respectivos Planes de Ordenación Docente y las Guías Docentes confeccionados por los Departamentos con docencia en la titulación y aprobados por Consejo de Gobierno. A partir de esta información, el Decanato confecciona los horarios correspondientes a la docencia presencial mediante reuniones con el profesorado implicado, así como los calendarios correspondientes a las pruebas de evaluación de las distintas asignaturas. Tanto los horarios de docencia presencial como los calendarios de evaluación son aprobados en Junta de Facultad y, tras dicha aprobación, publicados en la página web de la Facultad.

El seguimiento de la planificación y coordinación del programa formativo ha sido competencia de la Comisión de Gobierno y Docencia de la Facultad, que es una comisión permanente de la Junta de Centro integrada por el equipo decanal, tres miembros del PDI, un miembro del PAS y dos representantes del sector estudiantil. Las funciones de esta comisión son las siguientes:

- 1) Asistir al Decano en todos los asuntos de su competencia.
- 2) Velar por el correcto cumplimiento de todos los acuerdos adoptados por la Junta de Facultad, la aplicación del presente Reglamento y de toda la normativa de rango superior aplicable.
- 3) Emitir cuantos informes le sean encomendados por la Junta de Facultad o por el Decano.
- 4) Proponer criterios para la organización de todos los aspectos que se refieran a la ordenación docente de los estudios impartidos en el Centro.
- 5) Evaluar e informar los planes de estudio vigentes y proponer modificaciones en los mismos.
- 6) Elaborar informes sobre todos aquellos temas de índole docente que la Junta de Facultad o el Decano le encomiende.
- 7) Informar a la Junta de Facultad sobre las reclamaciones que presenten respecto de la docencia los afectados por ella.
- 8) Promover la planificación, coordinación y estímulo de la investigación en la Facultad.

9) Todas aquellas otras funciones que le sean expresamente delegadas por la Junta de Facultad.

Asimismo, dentro de las actividades encaminadas a la coordinación del programa formativo, también se realizan reuniones con los Directores de Departamento y reuniones de coordinación con el profesorado del título, en las que se abordan cuestiones relativas a los calendarios académicos, fechas de exámenes, evaluación del aprendizaje y criterios de evaluación, análisis de materias y asignaturas (solapamiento, omisión o reforzamiento de contenidos), normas de permanencia, guías docentes, coordinación de los distintos grupos de una misma asignaturas, consideración de sugerencias, equipamiento docente, informe de resultados académicos y de satisfacción del alumnado, o indicadores del resultado académico ([evidencia IV-02](#)).

- Atención de las recomendaciones y sugerencias sobre la plantilla docente en los Informes de Verificación, Modificación y Seguimiento.

En la resolución de verificación positiva del Grado en Turismo no se realizaron recomendaciones en materia de profesorado.

Por su parte, el informe de la Agencia Andaluza del Conocimiento de 2 de abril de 2012 sobre las propuestas de modificaciones del título recomendaba cumplimentar correctamente la información correspondiente al profesorado implicado en la docencia del título en el soporte informático desarrollado por el Ministerio de Educación. Dicha recomendación se cumplió adecuadamente, como señala el informe de la Agencia Andaluza del Conocimiento de 5/6/2013.

Los informes de seguimiento emitidos por la Agencia Andaluza del Conocimiento, realizados tomando como base el autoinforme de seguimiento del título, hicieron constar lo siguiente:

- En el informe de seguimiento correspondiente al curso 2011/2012 se recomienda analizar los motivos de la baja participación del profesorado en las encuestas y posibles soluciones, con el fin de poder realizar una adecuada valoración del profesorado.

- El informe correspondiente a la convocatoria de los cursos 2012-13 y 2013-14 vuelve a incidir sobre la baja participación del profesorado, y demanda que se planifiquen acciones de corrección y mejora sobre aquellas valoraciones del profesorado que se encuentren por debajo de la media.

- El informe correspondiente a la convocatoria del curso 2014-15 considera que el análisis sobre el profesorado realizado en el autoinforme es satisfactorio, destacando la descripción de la composición de la plantilla y el adecuado nivel de satisfacción del alumnado con el profesorado. Se solicita, no obstante, que se añada información sobre la participación del profesorado en el programa Docencia y los méritos investigadores. Como respuesta a esta recomendación, en este informe se indican los sexenios del profesorado que impartió clase en la titulación en el curso 2014/2015, y se continuará con la revelación de esta información en los futuros informes de seguimiento. Asimismo, se recabará la información referente a la participación en proyectos y otros méritos de investigación.

- Acciones llevadas a cabo en relación a la mejora de la calidad docente del profesorado.

Dentro de las acciones llevadas a cabo para la mejora de la calidad docente del profesorado destaca la oferta de formación realizada por el [Secretariado de Innovación y Formación del Profesorado de la Universidad de Jaén](#). Asimismo, se promueve la innovación educativa, la renovación y actualización de las metodologías docentes a través de la participación en los proyectos de innovación docente, a los que puede acceder cualquier profesor/a que imparta docencia en el Grado.

Además de las acciones anteriores, se realizan los cuestionarios de opinión sobre la actuación docente del profesorado que ha impartido cada una de las materias, los cuales son presentados al alumnado dos veces por curso, al final del período de docencia de cada cuatrimestre académico. Como ya se ha comentado anteriormente, el alumnado considera favorablemente la actuación docente del profesorado que imparte este Grado.

Por último, el profesorado puede solicitar de *motu proprio* la evaluación de su actividad docente a través del denominado [Programa Docencia Express](#), por el que el profesorado se evalúa para optar a las acreditaciones.

Fortalezas y logros

- El centro cuenta con el personal docente suficiente para impartir la docencia del título, siendo además adecuado tanto por su preparación como por su experiencia y perfil docente.

- Los criterios de asignación de temas y tutores contemplados en la normativa de TFG de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas permiten la participación activa de todo el profesorado vinculado al Grado de Turismo. Asimismo, dicha asignación se realiza con claridad y transparencia en las reuniones de la Comisión de TFG de la Facultad.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Existen limitaciones en la promoción del profesorado debido a las restricciones impuestas por el Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, así como otras medidas legislativas similares.

- El Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral a través del Secretariado de Prácticas Externas, Inserción laboral y egresados gestiona el proceso de convenios existentes y la promoción de nuevos convenios con empresas para las prácticas externas, curriculares y extracurriculares de manera centralizada para toda la Universidad. Sería aconsejable disponer de un registro propio de empresas que han tenido alumnos en Prácticas Externas adecuadas al perfil del alumnado en Grado en Turismo en el que se incluyan empresas potencialmente puedan realizar convenios de cooperación educativa con la Universidad que

se ajusten a dicho perfil. Acciones de mejora: Proponer y estudiar con el Secretariado responsable la viabilidad de disponer de un listado adicional de empresas para las que el alumnado de Grado en Turismo es de prioridad.

- El porcentaje de personal docente del título que participa activamente en cursos de formación es el menor de todas las titulaciones de la facultad (0.075 cursos por docente); asimismo, la participación del personal docente en proyectos de innovación docente resulta también inferior a la media de la facultad (0.5 proyectos por docente). Acción de mejora: incidir en la necesidad de la participación en proyectos de innovación docente y cursos de formación en las reuniones de coordinación del título, solicitando a los profesores el tipo de cursos de formación que consideran adecuados para la titulación. Proponer al servicio de Personal y Organización Docente la organización de cursos acordes a las necesidades indicadas por el profesorado del título.

V. INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

criterio 5: Las infraestructuras, recursos y servicios para el normal funcionamiento del título son los adecuados para las características del título, así como los servicios de orientación e información.

Análisis

La infraestructura, servicios y dotación de recursos para el normal funcionamiento del título son los adecuados a las características del título, así como los servicios de orientación e información. Se debe realizar y aportar un análisis sobre los siguientes aspectos:

- Valoración de la adecuación de la infraestructura y los recursos disponibles a las características del título.
- Valoración de la adecuación del personal de administración y servicio y del personal de apoyo, en su caso.

La infraestructura, los servicios y la dotación de recursos son adecuados y suficientes para el normal funcionamiento del título. Igualmente, los servicios de orientación e información al alumnado están convenientemente adaptados a las necesidades del colectivo.

La planificación, actualización, gestión y verificación de los servicios que el Centro presta para todas las enseñanzas que se imparten en el mismo están reguladas por el procedimiento de apoyo para la gestión de la prestación de servicios ([PA07](#)). Asimismo, la adquisición, mantenimiento y mejora continua de los recursos materiales de los que dispone la Facultad para adaptarse a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés se regulan en el procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales ([PA06](#)). Ambos procedimientos se encuentran recogidos en el Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad ([MSGIC](#)), gestionándose de forma centralizada en la Universidad de Jaén.

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas ([SIGCSUA](#)) de la Universidad de Jaén centraliza todos los procesos de gestión y de prestación de servicios de la Universidad, abarcando las áreas de recursos económicos, de infraestructuras y equipamientos, de recursos humanos, de información y conocimiento, y la prestación de diversos servicios de apoyo técnico.

1.1. Servicios administrativos de gestión comunes y apoyo a la gestión de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas:

i. El [Servicio de Gestión Académica](#) gestiona los trámites relativos a las enseñanzas regladas y no regladas, tales como la gestión de las pruebas de acceso a la Universidad y sistemas de admisión a los diferentes títulos, secretaría de centros (incluyendo soporte administrativo y técnico a los Equipos de Dirección de los Centros), estudios de posgrado y enseñanzas propias, etc. Una relación más detallada de los servicios que presta puede consultarse en su [carta de servicios](#).

ii. [Negociado de Dirección de Centro](#). Negociado dotado de una persona perteneciente al PAS (personal administración y servicios), junto con, de forma circunstancial, la ayuda de uno o dos estudiantes becados. Este Negociado da soporte administrativo al Equipo Decanal en su gestión de la Facultad, así como también asume tareas administrativas concernientes a la organización de grupos de docencia en los títulos de Grados y la atención al público.

iii. [Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos e Institutos y Centros de Investigación](#) (secretarías de departamentos): es una unidad dependiente de Gerencia, encargada del asesoramiento, apoyo técnico y administrativo a los departamentos para el correcto desarrollo de sus tareas académicas, económicas e investigadoras, así como sus relaciones con el resto de la comunidad universitaria y de la sociedad.

1.2. Espacios docentes

i. Espacios docentes: La Universidad de Jaén cuenta con espacios docentes y no docentes que pueden utilizarse para las diferentes actividades a desarrollar en la docencia del grado. En los siguientes enlaces se describe el aforo y equipamiento de los distintos espacios:

- Aulas de docencia normales en los campus de [Jaén](#) y [Linares](#).

- [Aulas de informática](#)

- [Otros espacios no docentes](#)

La asignación y distribución de espacios en la Universidad se encuentra centralizada en [la Unidad de Conserjerías](#) (UCC), la cual ejerce el apoyo profesional a la comunidad universitaria, desarrollando las funciones de gestión y control de dependencias, reserva de espacios, medios audiovisuales y nuevas tecnologías y soporte técnico.

Esta unidad asigna, a petición de los Centros, los espacios necesarios adecuados en equipamiento y aforo para la impartición de la docencia, tanto en gran grupo (GG) como en pequeño grupo (PG), de cada uno de los cursos del Grado. Las aulas de docencia normales están dotadas de ordenador con conexión a internet y video-proyector, y cuentan con la posibilidad de usar un sistema de megafonía si el usuario docente lo solicita. También, para las clases en PG que requieran de estas instalaciones, se asignan aulas de informática dotadas con puestos individuales con ordenador y conexión a internet y software específico necesario para cada caso.

Estas asignaciones se incorporan en la Organización Docente, encontrándose a disposición del alumnado y profesorado en la [página web de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas](#).

Además, existen varias aulas de informática de libre acceso a las que cualquier alumno perteneciente a la UJA puede acceder para conectarse a Internet o realizar sus prácticas.

ii. [Convenios para las prácticas del alumnado](#): El Servicio de [Prácticas, Empleo y Emprendedores](#) de la Universidad de Jaén gestiona el proceso de convenios existentes y promoción de nuevos convenios con empresas para las prácticas curriculares de las titulaciones. A propuesta de las empresas y/o de los Centros, se promueven nuevos convenios para las Prácticas Externas Curriculares (Prácticum) de la titulación.

1.3. Apoyo a la docencia

i. [Biblioteca](#): El Servicio de Biblioteca pone a disposición del alumnado y profesorado todos los recursos bibliográficos y documentales necesarios para la formación e investigación: Carta de Servicios-Biblioteca ([formato completo](#)). La [Biblioteca del Campus Universitario de Las Lagunillas](#), en las plantas baja y primera dispone de la bibliografía correspondiente a los estudios de Ciencias Sociales y Jurídicas, pudiendo realizar las búsquedas y reservas mediante el [Catálogo automatizado](#). La biblioteca cuenta además con dos salas de estudio que permanecen abiertas 24 horas todos los días de la semana durante los periodos de exámenes.

ii. [Necesidades Educativas Especiales](#): El servicio de [Necesidades Educativas Especiales](#) atiende la diversidad y dispone de un conjunto amplio y variado de recursos para contribuir a paliar las posibles dificultades que surjan durante su vida universitaria. Para ello, pone a disposición de los estudiantes con algún tipo de [discapacidad](#), con [dificultades específicas de aprendizaje](#) o con [sobredotación intelectual y altas capacidades](#) que lo soliciten los recursos y servicios adecuados para facilitar el normal desarrollo de su actividad académica. Asimismo, las instalaciones del Campus se ajustan a los criterios de Accesibilidad Universal.

iii. [Servicio de Informática](#). Dependiente del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Comunicación, es el servicio que da apoyo en el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de actividades de la docencia, investigación, innovación y gestión. Entre los recursos que pone a disposición este servicio para el desarrollo de las actividades del Centro se puede destacar:

a) Gestión y mantenimiento de las aulas de informática, así como soporte multimedia a las aulas y salas comunes.

b) Soporte a la generación de contenidos docentes y digitales.

c) Servicios web (alojamiento, blogs, bases de datos...)

d) Servicios de acceso a red, tanto cableada como inalámbrica (EDUROAM).

e) Servicios de correo electrónico: Este servicio disponible para todos los alumnos y egresados de la Universidad. Las cuentas TIC personales se crean y notifican automáticamente cuando se establece el vínculo con la UJA y se le asigna una dirección de correo-e. En base al convenio de la UJA con Google, el correo-e para el alumnado dispone de una dirección "estudiante"@red.ujaen.es en Google Apps.

d) Servicio de Universidad virtual: entorno web que proporciona a cada miembro de la Universidad, identificado mediante su cuenta TIC, el acceso a los servicios, trámites y consultas más habituales en la gestión universitaria. Mediante este servicio, el alumnado puede acceder a: consulta de la estructura organizativa y localización del personal de la UJA; asignaturas matriculadas en el curso académico, notas provisionales; extracto del expediente académico; cambio de clave de acceso; estado de la solicitud de beca; situación económica del expediente académico; avisos personales (por Whatsapp, Telegram, Hangouts o correo electrónico); tutorías; convocatorias de exámenes y lugares; acceso a prácticas de empresa (ICARO); solicitud de becas Sócrates - Erasmus.

El profesorado puede acceder y gestionar sus actividades y responsabilidades académicas (consulta de la estructura organizativa y localización del personal de la UJA; preactas/actas de exámenes; listado de alumnos; fichas de alumnos; avisos personales por Whatsapp, Telegram, Hangouts o correo electrónico, etc.). Así mismo, el Personal de Administración y Servicios puede acceder a: consulta de la estructura organizativa y localización del personal de la UJA; avisos personales: preactas/actas de exámenes; administración de convocatorias de exámenes y lugares; administración de horarios; cambio de clave/contraseña a alumnos; reserva de espacios y recursos.

e) Servicios de equipamiento microinformático (dotación de equipamiento e instalación de software)

1.4. Otras instalaciones y servicios

La Universidad de Jaén dispone de servicio de alojamiento, reprografía, cafetería, comedor, pabellón e instalaciones deportivas, etc., que se pueden consultar en la [página web](#).

Como se detalla en el apartado VII de este informe, las encuestas de satisfacción del alumnado y del profesorado del Grado en Turismo miden la satisfacción de estos colectivos con los recursos disponibles para el desarrollo de la docencia de su título. En la siguiente tabla se resume la valoración que el alumnado ha realizado sobre diferentes aspectos de las infraestructuras que ofrece la universidad para la docencia en el título (sobre 5):

Curso académico	Profesorado					Alumnado				
	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza	3,72	4,04	4,23	4,10	4,12	4,00	4,12	3,57	3,14	3,78
Los espacios destinados al trabajo personal se adecuan a las necesidades del estudiante.						3,89	3,84	3,05	3,11	3,51
Las aulas de informática y su equipamiento son adecuados	3,55					3,69	3,68	3,00	3,06	3,35
Los fondos bibliográficos de la biblioteca son suficientes	3,53	3,97	4,05	4,04	4,06	3,74	3,85	3,61	3,17	3,81
Los espacios destinados al desarrollo de todas mis actividades docentes son adecuados	3,87	4,12	4,24	4,08	4,13					

Nota: debido a que el número de respuestas obtenidas no fue suficiente para alcanzar el grado de representatividad deseado, los resultados mostrados para el profesorado y para el alumnado en los cursos 10/11 y 11/12 se corresponden a la media total del Centro. Los datos del alumnado para el resto de cursos sí son específicos de los alumnos de la titulación en Turismo. Los resultados indican que el alumnado de la titulación expresan un nivel de satisfacción aceptable con la infraestructura empleada en el proceso docente. Si bien sus niveles de satisfacción se encuentran por debajo de los de los alumnos de otras titulaciones en los cursos 12/13 y 13/14, en el último curso académico han mostrado un mayor nivel de satisfacción, acercándose a la media del Centro.

En general, el nivel de satisfacción del profesorado con la infraestructura se mantiene en niveles elevados, sensiblemente superiores al grado de satisfacción del alumnado.

- *Valoración de las mejoras y cambios en la infraestructura, servicios y recursos.*

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la UJA ([SIGCSUA](#)) desarrolla el método a seguir para realizar adecuadamente las actividades programadas, con el fin de lograr los objetivos perseguidos. Este método incluye un sistema de planes de mejora, así como de no conformidades y acciones preventivas y correctivas.

Este sistema integrado de gestión incluye además el proceso de gestión de quejas y sugerencias centralizado dentro del ámbito universitario, instrumentalizado a través del [buzón de sugerencias y reclamaciones on-line](#). No ha habido, en este sentido, quejas significativas relacionadas con este título en materia de infraestructuras, servicios y dotación de recursos.

- *Adecuación de los servicios de orientación académica y profesional disponibles a las características del título.*

Las acciones de acogida, tutoría, apoyo a la formación y orientación laboral y profesional del alumnado están reguladas por el Procedimiento Clave de Orientación a Estudiantes ([PC05](#)) y se basan fundamentalmente en el Plan de Acción Tutorial (PAT).

El PAT de la FCCSSJ tiene como finalidad la tutorización curricular y el apoyo académico personalizado de su alumnado, así como, establecer mecanismos que contribuyan a su orientación profesional. En la [página web](#) del centro se puede consultar el listado de miembros que voluntariamente están participando en este programa en el actual curso académico.

Los objetivos fundamentales del PAT en el ámbito académico-curricular son:

- Facilitar la integración e implicación del estudiante en la Universidad
 - Mejorar el rendimiento académico y reducir las tasas de fracaso y abandono
 - Ayudar al estudiante en la construcción de un itinerario académico personal como vía para la inserción en el mundo laboral
- Asimismo, en el ámbito personal-social, el PAT fomenta la adquisición y desarrollo por parte del alumno de competencias transversales de interacción, comunicación, autonomía, implicación en las tareas y sentido ético.

La coordinación general del PAT de la Facultad ha correspondido a la Vicedecana de Estudiantes (en la actualidad, a la vicedecana de acción tutorial) quien, al final de cada curso académico, elabora una memoria en la que se incluye información sobre los tutores y estudiantes que han participado en el mismo.

Además, se han realizado diferentes actividades relacionadas con la orientación académica y profesional del alumnado del Grado en Turismo. Estas actividades se realizan periódicamente cada curso académico, así, durante el curso 2014/2015, al igual que en los cursos anteriores, se realizaron las siguientes:

- Jornadas de recepción de estudiantes ([Evidencia I-01](#) en apartado I).

- Jornadas de orientación profesional ([Evidencia V-01](#)).

- Jornadas de TFG ([Evidencia V-02](#)).

Además, en la web existe de la Facultad hay un apartado [de salidas profesionales](#) en el que se informa al alumnado sobre las salidas profesionales del Grado en Turismo.

Fortalezas y logros

- El centro dispone de espacios docentes con el aforo y el equipamiento adecuados para la docencia del Grado en las aulas comunes. Asimismo, está en proceso una renovación de los equipos informáticos.

- El Profesorado y el alumnado pueden utilizar la plataforma de docencia virtual como herramienta para el desarrollo de los programas formativos.

- Todas las instalaciones de la Universidad se ajustan a los criterios de accesibilidad universal. Asimismo, el Servicio de Necesidades Educativas Especiales facilita los recursos y servicios necesarios para adaptar y normalizar la actividad académica a las personas con dichas necesidades especiales.

- La satisfacción del profesorado y, en menor medida, del alumnado, con las infraestructuras es elevada.

- Los Departamentos de la Facultad participan en las convocatorias de equipamiento docente que promueve la Universidad de Jaén.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- El aforo en las aulas de informática ha resultado insuficiente en algunos casos de grupos numerosos. Así se desprende también de la valoración que los estudiantes hacen sobre la adecuación de las aulas de informática en las encuestas de satisfacción de los últimos cursos académicos. Acción de mejora: poner en conocimiento del vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras los problemas relacionados con el aforo de las aulas de informática para que arbitren las medidas oportunas.

- La dotación de personal de administración es insuficiente en el Negociado de Dirección del Centro para poder desempeñar adecuadamente la gestión de la Facultad. Aunque se ha solicitado más personal de administración, se ha denegado desde gerencia. Como se ha indicado en el apartado I de este informe como acción de mejora, se seguirá insistiendo en la petición.

- La evolución de participación del alumnado en el PAT va experimentando una tendencia a disminuir en estos últimos años. Propuesta de mejora: se realizará un mayor esfuerzo para impulsar el programa y se analizará la posibilidad de recurrir a la colaboración de alumnos de cursos superiores para contribuir en las labores de orientación del alumnado de cursos inferiores.

VI. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

criterio 6: Las actividades de formación y de evaluación son coherentes con el perfil de formación de la titulación y las competencias del título.

Análisis

- Valoración de en qué medida las actividades formativas, la metodología y los sistemas de evaluación están orientados a la consecución de las competencias y objetivos de la titulación: grado de consecución de las competencias enunciadas en el título.

Los procedimientos [PC07](#) (Evaluación del aprendizaje) y de [PC06](#) (Planificación y desarrollo de las enseñanzas) establecen las acciones a llevar a cabo en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas para garantizar la correcta evaluación del aprendizaje de sus estudiantes. Mediante estos procedimientos se realiza una valoración sobre el grado de consecución de las competencias implicadas en el Grado en Turismo y se regula la metodología de enseñanza-aprendizaje y los métodos y criterios de evaluación del aprendizaje.

Los contenidos de las asignaturas, resultados del aprendizaje y las competencias, así como las actividades de formación, metodologías docentes y evaluación de dichas competencias y resultados de aprendizaje están definidos, actualizados y accesibles para los grupos de interés en la [Memoria RUCT del Grado en Turismo](#). Esta memoria RUCT se ha revisado recientemente depurando competencias y resultados de aprendizaje por materias y, fruto de esa revisión, una vez aprobadas las modificaciones pertinentes por la AAC, se han incorporado a la Memoria RUCT en forma de anexos unas tablas de competencias y resultados de aprendizaje por asignaturas que proporcionan una información resumida de ambos aspectos.

Las [guías docentes](#) de las asignaturas del grado –cuya revisión y actualización, según lo indicado en la Memoria RUCT, corresponde en primera instancia a los departamentos y posteriormente al Centro– proveen al alumnado de la información relevante de la asignatura para cada curso académico. Específicamente:

- Datos básicos de la asignatura y el profesorado que la imparte.

- Competencias y resultados del aprendizaje que se van a alcanzar al superarla.

- Contenidos teóricos y prácticos, así como las metodologías y actividades formativas que se van a emplear para impartir esos contenidos y alcanzar las competencias asociadas a los mismos.

- Sistemas de evaluación que se emplearán para determinar el grado de consecución de los resultados de aprendizaje y de adquisición de competencias

- Bibliografía y cronograma previsto con indicación de fechas, actividades a desarrollar y horas previstas de trabajo presencial y autónomo del alumnado.

A medida que se han implantado los cuatro cursos del Grado en Turismo, ha surgido la necesidad de adaptar y modificar algunos aspectos del plan de estudios. Para ello, la CGC ha revisado la Memoria del título y ha propuesto las modificaciones oportunas, como se describe en el apartado III de este informe. En particular, estas modificaciones consistieron en la adaptación de la memoria a la normativa más reciente, la modificación o eliminación de requisitos previos en algunas asignaturas, la incorporación del requisito de la acreditación de un segundo idioma con nivel B1 para la obtención del título, la inclusión de información ausente o insuficiente según los informes de seguimiento de la AAC, y la corrección de diversas erratas. Una vez aprobadas las modificaciones por la AAC, se ha actualizado la Memoria RUCT y se han trasladado a las guías docentes de las asignaturas correspondientes.

Con respecto a la coordinación docente, se realizan reuniones anuales de coordinación con el profesorado implicado en la docencia del grado ([evidencia IV-02](#) en apartado IV). En dichas reuniones se plantean y discuten aquellas cuestiones que resulten pertinentes para el buen funcionamiento de la docencia en la titulación referentes a la coordinación tanto horizontal (entre asignaturas del mismo curso), como vertical (entre asignaturas de cursos diferentes). En estas reuniones se han abordado temas tales como posibles solapamientos o necesidad de reforzamiento de contenidos, fechas de exámenes, relación con los alumnos y con el resto de profesores, asignación y equipamiento de las aulas, criterios de evaluación, informe de resultados académicos y de encuestas de satisfacción, etc. Además, se plantean dudas, se comentan problemas que hayan surgido y su posible solución, se ofrecen sugerencias o nuevas ideas, etc. Asimismo, y de forma previa a la reunión con el profesorado del título, se realiza una reunión con delegados y subdelegados de cada curso del Grado en Turismo tanto para informarles de los distintos aspectos del desarrollo del curso como para recabar información sobre las situaciones anómalas o los problemas que se puedan estar produciendo a juicio de los alumnos ([evidencia IV-03](#)). En concreto, se comenta el Informe de los resultados del SGIC, se recuerda a los asistentes la importancia de cumplimentar las encuestas de satisfacción del alumnado, se comentan cuestiones relativas a horarios y planificación de exámenes y solapamiento de contenidos, etc. Además, es un encuentro para intercambiar impresiones, manifestar incidencias y otros comentarios de los alumnos representados por sus delegados de curso a fin de que el Centro pueda solventarlos y buscar vías de mejora en la calidad de la docencia.

La CGC analiza periódicamente los resultados de las calificaciones globales del título y los de cada asignatura (que se obtienen de la plataforma ARA indicada en el apartado II de este informe) y además, se comentan en las reuniones de coordinación con el profesorado. La [evidencia VI-01](#) recoge los resultados académicos globales por años y por asignaturas del Grado en Turismo. Un resumen de los datos a nivel global se ofrece en la siguiente tabla:

	Tasa éxito	Tasa rendimiento	Tasa no presentados
Objetivo	78	64	18,5
2014/15	81,59	76,7	6
2013/14	85,56	80,29	6,15
2012/13	80,31	73,75	8,18
2011/12	71,39	58,75	17,71
2010/11	66,27	54,07	18,4

Si bien en los años académicos 10/11 y 11/12 no se consiguieron alcanzar los objetivos propuestos en la memoria, desde el curso 2012/13 los indicadores vienen ofreciendo niveles superiores a los objetivos planteados. Así, en el último curso académico (2014/15) la tasa de éxito superó el 81% (objetivo 78%), la de rendimiento el 76% (objetivo 64%) y la tasa de no presentados alcanzó el mínimo histórico con el 6% (objetivo 18,5%). Un análisis más exhaustivo de estos resultados se realiza en el apartado VII de este autoinforme.

La asignatura Trabajo Fin de Grado (TFG) constituye un caso especial, puesto que su evaluación se realiza según lo indicado en la Normativa de los TFG de la Facultad (artículos 8 a 11): un tribunal designado por los departamentos responsables de tutorizar los trabajos presentados será el encargado de evaluar el trabajo presentado con la calificación de suspenso, aprobado, notable, sobresaliente, así como proponer, en su caso, la concesión de Matrícula de Honor. La decisión final de la concesión o no de la Matrícula de Honor corresponde a la Comisión de TFG de la Facultad a la vista de todas las propuestas realizadas por los distintos tribunales, teniendo en cuenta el límite legal existente al número de matrículas de honor que pueden concederse. También existe un plazo para reclamaciones. Si se produce alguna reclamación, la comisión solicita al tribunal un informe de valoración del trabajo y una ratificación/modificación de la calificación y, en base a dicho informe, la Comisión deberá decidir la ratificación o modificación de la calificación otorgada. Hasta la fecha, se han completado dos cursos académicos en los que los estudiantes podían matricularse de esta asignatura (cursos 2013/14 y 2014/15). La información referente a la matrícula y calificaciones obtenidas se recoge en la siguiente tabla:

	Matrícula de Honor	Sobresaliente	Notable	Aprobado	Suspenso	No presentado	Matriculados
Curso 2013/14	0 0,00%	7 36,84%	11 57,89%	0 0,00%	0 0,00%	1 5,26%	19 100,00%
Curso 2014/15	2 4,00%	8 16,00%	20 40,00%	9 18,00%	1 2,00%	10 20,00%	50

Con respecto a la asignatura Prácticas en Empresas, fue cursada en el curso 2014/2015 por 48 alumnos de la titulación, obteniéndose calificación de sobresaliente en más del 70% de los casos. Estos resultados son satisfactorios e indican que el alumnado en Grado en Turismo ha adquirido las competencias y alcanzado los resultados de aprendizaje necesarios para su incorporación al mercado laboral de manera adecuada.

El ítem 33¹ "Las actividades desarrolladas han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura" de la encuesta realizada al alumnado al final de cada cuatrimestre sobre la actuación docente del profesorado evalúa la opinión de los alumnos en relación a la consecución de la adquisición de competencias y el grado de alcance de los resultados de aprendizaje de la titulación. El valor obtenido en los dos últimos cursos (13/14 y 14/15) en este ítem es de 3,83 sobre un máximo de 5, siendo similar al valor medio de la facultad (3,81 y 3,86), si bien se encuentra por debajo de la del total de la Universidad (3,96 y 3,98). Los alumnos consideran mayoritariamente, por tanto, que las actividades desarrolladas contribuyen a adquirir las competencias y cumplir los resultados de aprendizaje adecuadamente.

De forma anual, el alumnado y el profesorado realizan una encuesta de satisfacción en la que se incluyen ítems que permiten recoger las impresiones de ambos colectivos sobre la medida en que las actividades formativas, la metodología y los sistemas de evaluación permiten la consecución de las competencias y objetivos de la titulación. En concreto en la encuesta al alumnado de la titulación correspondiente al curso 2014/2015, el ítem 8.2 ("La coordinación entre el profesorado en cuanto a planificación y metodología docente es adecuada") obtuvo una valoración media de 3,09 sobre 5, y el ítem 8.3 ("La coordinación entre el profesorado en cuanto a las competencias y contenidos de las distintas asignaturas es adecuada") obtuvo una valoración media de 3,07, encontrándose ambos valores ligeramente por debajo de la media de la Facultad (3,11 para ambos). Por su parte, el ítem 11 ("El proceso de coordinación y reuniones entre el profesorado de la asignatura es adecuado") fue puntuado con 4,00 de media, y el ítem 14 ("Los procedimientos de evaluación que he utilizado han permitido valorar adecuadamente el nivel de competencias adquiridas por los estudiantes") con 4,49 en la encuesta del curso 14/15; puntúan en el mismo año con un 4,00 el proceso de coordinación y reuniones del profesorado de la asignatura y con un 4,18 la planificación de los contenidos y actividades adecuadas en las asignaturas que imparten. Estos resultados, no obstante, deben considerarse con la debida precaución dado el bajo nivel de respuesta del profesorado a las encuestas de satisfacción.

Fortalezas y logros

- El alumnado tiene a su disposición unas guías docentes actualizadas en las que aparecen detallados los aspectos fundamentales relacionados con el desarrollo de la asignatura (actividades formativas, sistemas de evaluación, competencias a alcanzar, resultados de aprendizaje esperados y cronograma).
- Las actividades formativas, la metodología y los sistemas de evaluación se revisan anualmente y se orientan a la consecución de las competencias y resultados de aprendizaje del título.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Los niveles de satisfacción del alumnado en esta titulación se encuentran por debajo de la media del Centro. Aunque las reuniones de coordinación con estudiantes y profesorado del título han permitido detectar y solventar algunos problemas que pudieran ser la causa de este menor nivel de satisfacción, consideramos necesario intensificar la comunicación con el sector de alumnado y profesorado para abordar este problema. Acción de mejora: Reuniones con directores de departamento para incidir en la coordinación entre profesorado implicado en la docencia del título. Seguir realizando reuniones con delegados y subdelegados previas a las reuniones de coordinación de profesorado porque han demostrado ser útiles para detectar y poder solucionar problemas.

VII. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Criterio 7: Los indicadores de satisfacción y de rendimiento, así como la información sobre la inserción laboral aportan información útil para la toma de decisiones y mejoras del programa formativo.

¹ Es ítem 33 en la encuesta del curso 14/15; para los años anteriores, este ítem es el número 22.

Análisis

Indicadores de satisfacción:

- Valoración de la satisfacción con el Programa Formativo (estudiantes, profesores, PAS-gestores del título, egresados y empleadores).

El procedimiento [PM01](#) "Medición, análisis y mejora: análisis de resultados" del SGIC del Centro, establece la forma en la que la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas debe garantizar la medición y el análisis de los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación oficial que se imparte. Con este fin, al final de cada curso académico se llevan a cabo encuestas online para medir el grado de satisfacción de estudiantes y profesorado sobre el programa formativo. Asimismo, al final de cada cuatrimestre, se lleva a cabo la encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, cuyo análisis es realizado por el Centro Andaluz de Prospectiva. A continuación se incluye un resumen de los resultados de estas encuestas en relación del grado de Turismo.

- Valoración de la satisfacción con el Programa Formativo (estudiantes, profesores, PAS-gestores del título, egresados y empleadores).

La siguiente tabla muestra el porcentaje de participación en las encuestas sobre el total de PDI localizable vía e-mail, así como el porcentaje de participación sobre alumnado localizable vía e-mail:

Curso	% profesorado				% alumnado				
	11/12	12/13	13/14	14/15	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
TURISMO	23.81	21.88	16.00	36.17	6.06	8.06	13.22	16.95	37.02
Total FACSOC	27.62	25.62	17.43	33.05	5.81	9.76	19.30	13.13	27.28

En el curso 2014/2015 se consiguió incrementar la tasa de respuesta a estas encuestas tanto a nivel de profesorado como de alumnado. Este incremento ha permitido que se pueda realizar un análisis representativo y detallado para el Grado en Turismo para el colectivo del alumnado. Respecto al colectivo del profesorado, sin embargo, y pese al incremento en la tasa de respuesta, esta no resultó suficientemente representativa. Además de continuar concienciando al profesorado sobre la necesidad de participar en la encuesta de satisfacción, el equipo decanal estudiará otros medios para incentivar al profesorado a participar en la misma.

En los años anteriores no se consiguió la suficiente representatividad para ninguno de los dos colectivos, por lo que es necesario continuar incidiendo en la necesidad de participación en estas encuestas de ambos colectivos.

Los aspectos más destacados de las encuestas de satisfacción del alumnado y profesorado en los últimos cursos académicos, de forma resumida, son los siguientes:

a) Encuesta de satisfacción del alumnado.

Resumimos a continuación los aspectos más destacados de esta encuesta en los últimos años (valoraciones sobre 5).

Item analizado	Curso 10/11	Curso 11/12	Curso 12/13	Curso 13/14
Salidas profesionales	4.45	4.28	3.83	3.92
Me resultan atractivos e interesantes los estudios	3.98	3.91	4.12	4.14
Me merece confianza esta Universidad	3.5	3.16	2.97	2.81
He consultado la web del título para obtener información	83%	84%	81%	79%
Sé dónde consultar las guías docentes	91%	85%	85%	95%
Las aulas son adecuadas	4	4.12	3.53	3.77
Las aulas de informática y su equipamiento son adecuadas	3.69	3.68	3.58	3.36
Coordinación del profesorado (en cuanto a planificación y metodología docente-competencias y contenidos de las asignaturas)	3.35-3.46	3.25-3.30	2.96-3.03	2.93-3.03

Curso 14/15: Resaltamos los resultados del curso 14/15 porque en este caso sí se ha podido realizar el estudio individualizado para el Grado en Turismo. El título resulta atractivo e interesante para los estudiantes matriculados (4.42) y la valoración de las salidas profesionales que les ofrece es muy positiva (4.17). El nivel de confianza en la Universidad de Jaén es satisfactorio (3.26). La difusión más efectiva de la titulación resulta ser a través de la página web de la Universidad, un 44% asegura haber conocido así la existencia de este grado, mientras que un 35% lo ha hecho por las visitas de sus institutos a la Universidad de Jaén enmarcadas dentro del programa "Conoce tu universidad". La valoración de la información publicada en la web sobre su título, en cuanto a suficiencia y relevancia, es adecuada (3.15). En relación a la Jornada de recepción de estudiantes de nuevo ingreso, un 29% ha participado y su valoración es muy satisfactoria (3.56). Además, un 15% participa en el Plan de acción tutorial y la valoración sobre su satisfacción con el mismo es 3.46. Un 95% de ellos sabe dónde localizar las guías docentes de sus asignaturas y un 91% asegura consultarlas. La valoración de la información de las mismas es 3.54 y del cumplimiento de la planificación de las actividades programadas en la guía docente es 3.17. La coordinación entre el profesorado en cuanto a las competencias y contenidos de las distintas asignaturas les

parece aceptable (3.07). Un 21% ha participado en programas de movilidad y su nivel de satisfacción general es adecuado (3.35). En relación a los recursos, la gran mayoría valora positivamente las aulas de docencia (3.78) y los fondos bibliográficos (3.81). Sin embargo, las aulas de informática les merecen una valoración inferior (3.35).

b) **Encuesta de satisfacción del profesorado.**

A pesar de los esfuerzos desde el centro por aumentar el porcentaje de respuestas a las encuestas de satisfacción del profesorado, (reuniones de coordinación, correos recordatorios, difusión a través de la página web de la Facultad, carteles publicitarios y redes sociales) no se ha llegado al tamaño mínimo para poder hacer un estudio separado para el grado en Turismo, por lo que los resultados disponibles son los globales de la Facultad. Resumimos a continuación los aspectos más destacados en los últimos años (valoraciones sobre 5):

Curso 10/11: En este primer año de implantación del Grado, la puntuación media sobre el nivel de satisfacción del profesorado sobre la nueva metodología de planificación y desarrollo de la enseñanza es aún baja, 2.94, aunque se valora con un 3.8 la planificación de los contenidos y actividades de la asignatura que imparten; y con un 3.94 el grado de cumplimiento de las mismas. Aspectos a mejorar son los relacionados con la actuación enfocada a la orientación de los nuevos estudiantes (3.06) y los planes de acción tutorial (3.12). La valoración del profesorado sobre las aulas docentes, aulas de informática y los fondos bibliográficos, oscilan entre 3.53 y 3.72, siendo de un 4.03 la valoración sobre los recursos de docencia virtual disponibles.

Curso 11/12: Se incrementa el nivel de satisfacción del profesorado con la nueva metodología de planificación y desarrollo de la enseñanza (3.61), la planificación de los contenidos y actividades (4.27) y su grado de cumplimiento (4.16). También aumenta, pero de forma más modesta, la valoración de los docentes de las acciones de orientación de los nuevos estudiantes (3.68) y los planes de acción tutorial (3.49). La valoración de las infraestructuras y fondos bibliográficos también se incrementa (entre 3.97 y 4.04).

Curso 12/13: El nivel de satisfacción con la nueva metodología vuelve a descender (3.29), manteniéndose la valoración de la planificación de contenidos y actividades (4.26), incrementándose el grado de cumplimiento (4.34). La valoración de las acciones de orientación dirigidas a nuevos estudiantes (3.68) y de los planes de acción tutorial (3.51) apenas cambia con respecto al año anterior. Finalmente, la valoración de las infraestructuras y de los fondos bibliográficos aumenta (entre 4.03 y 4.25). Además se obtiene que el profesorado valora con una puntuación de 4.32 el siguiente aspecto: "los procedimientos de evaluación que he utilizado han permitido valorar adecuadamente el nivel de competencias adquiridas por los estudiantes". Asimismo, valora con un 3.66 el ítem "durante el desarrollo de la materia se evidencia la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes".

Curso 13/14: El nivel de satisfacción con la nueva metodología (3.71), la valoración de la planificación de contenidos y actividades (4.53) y el grado de cumplimiento (4.40) aumentan con respecto al curso previo. Las acciones de orientación dirigidas a nuevos estudiantes (3.75) y de los planes de acción tutorial (3.55) son valoradas de forma muy similar al curso anterior. Por último, la valoración de las infraestructuras y de los fondos bibliográficos no varía significativamente, manteniéndose en valores relativamente altos (entre 4.04 y 4.10).

Curso 14/15: Un 88% del profesorado asegura conocer los objetivos del plan de estudios reflejados en la memoria de grado. Valoran muy positivamente la elaboración de las guías docentes de las asignaturas que imparten (4.27) y la revisión anual que se hace de las mismas (4.28). La planificación de contenidos y actividades de las asignaturas impartidas es adecuada (4.37) y el cumplimiento de dicha planificación (4.4). Valoran el cumplimiento de la adquisición de competencias por parte del alumnado (4.49). En general, se muestran satisfechos con el desarrollo de la enseñanza (4.35). En relación a los estudiantes, la valoración del profesorado sobre el tiempo que dedican a su asignatura es baja (2.76), así como el uso de bibliografía recomendada (2.77) y de las horas de tutoría (2.4). Las acciones de orientación emprendidas por la Facultad sobre las distintas alternativas de contenido curricular, movilidad, prácticas externas, etc. resultan adecuadas (3.56-3.99). En cuanto a los recursos de apoyo a la enseñanza (PAS, recursos y servicios), éstos se consideran, en general, satisfactorios, con resultados superiores al 4. Sin embargo, sobre la dotación de personal académico la valoración es más baja (3.31).

c) **Satisfacción de egresados:**

La Universidad de Jaén realiza periódicamente estudios sobre la situación de los egresados, particularmente su inserción laboral. No obstante, estos estudios se realizan sobre el conjunto de alumnos que finalizaron sus estudios dos años antes de la publicación del mismo. Por tanto, la última versión del informe (2015) se realizó encuestando a alumnos que finalizaron sus estudios en el curso 2012-13. Dado que en dicho curso aún no había finalizado la implantación de los estudios del grado, no se dispone de datos acerca de la satisfacción y la inserción laboral de los egresados.

- Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre la actividad docente del profesorado.

Con respecto a la valoración que el alumnado hace cada año sobre la actuación docente del profesorado, en la siguiente tabla se muestra un resumen de la evolución de la valoración media global (entre 1 y 5) del alumnado de Turismo, el Centro y la Universidad.

	Curso 10/11	Curso 11/12	Curso 12/13	Curso 13/14	Curso 14/15
TURISMO	3.73	3.84	3.71	3.82	3.85
FACSOC	3.90	3.91	3.88	3.88	3.94
Universidad de Jaén	4.00	4.02	4.00	4.01	4.03

Como puede verse en la tabla la evolución de la valoración de Turismo en los dos últimos cursos ha sido positiva a pesar de que en general la valoración del título es inferior a la obtenida por el Centro y la de la Universidad en su conjunto.

Resumimos a continuación lo más destacado de las valoraciones del alumnado por cursos (entre 1 y 5 todas las puntuaciones).

Curso 10/11: En este curso 9 de los 22 ítems registrados tienen una puntuación superior a 4, siendo el rango de valoraciones entre 3.63 y 4.41. Destacamos que la puntuación sobre si se imparten las clases en el horario fijado es 4.26, sobre si asiste regularmente a clase, 4.41 y el cumplimiento de su labor tutorial (virtual y presencial) es 4.08. La valoración sobre si explica los contenidos con seguridad es 4.07 y si se resuelven las dudas que se plantean es 4.04, siendo las valoraciones más bajas las referentes a propiciar una comunicación fluida y espontánea con un 3.63, el fomentar un clima de trabajo y participación con 3.71 y con un 3.66 la valoración de la bibliografía y las fuentes de información recomendadas en las guías.

Curso 11/12: En este curso académico la valoración media ha subido del 3.73 al 3.84, lo cual es un dato positivo. Destacamos entre las valoraciones las correspondientes al trato respetuoso con los alumnos, 4.17, a si las actividades desarrolladas han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura, 3.75, y si tienen claro los alumnos lo que se les exige para superar la asignatura, 3.69. Por otro lado, los aspectos docentes relativos a la impartición de las clases en el horario fijado, alcanza el 4.13, la asistencia regular a clase, 4.29 y el cumplimiento de la labor tutorial, 4.01. También es positiva la puntuación de 3.98 sobre la valoración del uso de recursos didácticos que faciliten el aprendizaje.

Curso 12/13: En este curso académico, la valoración del alumnado ha bajado ligeramente, siendo ahora solo 3 valoraciones (sobre 22 medidas) las que tienen una puntuación superior o igual a 4. Las valoraciones más altas corresponden al trato respetuoso al alumnado 4.21, la resolución de las dudas que se planteas, 3.89 y la explicación con seguridad de los contenidos, 3.94, siendo baja la motivación de los estudiantes 3.53, el fomento de la participación 3.66 y la valoración sobre la bibliografía y otras fuentes de información que faciliten el aprendizaje, 3.60.

Curso 13/14: La valoración global vuelve a subir hasta 3.82 aunque sigue estando por debajo de la obtenida por el Centro y la Universidad. La valoración sobre la bibliografía y otras fuentes de información que faciliten el aprendizaje sube a 3.82, la valoración sobre el trato respetuoso con los estudiantes es 4.27, mientras que la relativa a la explicación de los contenidos con seguridad es 4.07 y si se resuelven las dudas que se plantean es 4.02. Las puntuaciones más bajas se refieren a la valoración del interés del profesorado por el grado de comprensión de sus explicaciones, 3.79, si el profesorado propicia una comunicación fluida y espontánea, 3.75 y la el interés por la motivación del alumnado para que se interese por la asignatura, 3.62.

Curso 14/15: En este curso académico la valoración global se mantiene en el 3.85 y la diferencia con respecto a la valoración del Centro y de la Universidad también. Ahora 9 de los 22 ítems evaluados tienen una valoración igual o superior a 4, estando entre ellos que se imparten las clases en el horario fijado, 4.25, la asistencia regular a clase, 4.38, el cumplimiento de la labor tutorial, 4.13 y el trato respetuoso con los alumnos, 4.22. Factores con menos valoración son los correspondientes a si el profesorado motiva a los alumnos para que se interesen por la asignatura, 3.61, si los alumnos tienen claro lo que se les va a exigir para superar la asignatura, 3.77 y la utilidad de la bibliografía y los fondos bibliográficos para el aprendizaje de las asignaturas, 3.77.

- Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre los tutores de prácticas externas, en su caso.

En el caso de las prácticas externas, debemos hacer una distinción entre prácticas externas curriculares (PEC) y prácticas externas extracurriculares (PEE). Con respecto a las primeras en el Grado en Turismo son de carácter obligatorio para el alumnado, y de los 48 alumnos matriculados que han realizado PEC en el curso académico 14/15, 34 han obtenido sobresaliente, 13, notable y 1 de ellos aprobado, por lo que los resultados académicos de esta asignatura han sido muy satisfactorios. Por otro lado, en la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 14/15 se ha incluido un ítem con respecto a estas prácticas. Recordamos que estos resultados son específicos del Grado en Turismo (con un porcentaje de respuesta del 37.02%). De hecho, de en entre los 97 alumnos que han respondido a la encuesta, 19 de ellos (21%) han cursado PEC con una valoración media global de las mismas de 4.11 (sobre 5), sin embargo, 8 de los alumnos que han contestado la encuesta (9%) han realizado en el curso 14/15 PEE, siendo la valoración global media de las mismas de un 3.75 sobre 5.

Asimismo, actualmente se está considerando la posibilidad de medir la satisfacción de aquellos profesores que han actuado como tutores de prácticas, bien dentro de las propias encuestas generales de satisfacción del profesorado, bien mediante encuestas específicas.

- Otros indicadores de satisfacción.

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.

En la tabla siguiente se muestran los resultados correspondientes a las tasas de rendimiento, éxito, eficiencia, abandono (según el RD), de graduación y de no presentados desde el curso 10/11 al curso 14/15.

Indicadores	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15	Memoria Verificada
Tasa de rendimiento	54.07	58.75	73.75	80.29	76.7	64
Tasa de éxito	66.27	71.39	80.31	85.56	81.59	78
Tasa NO presentados	18.4	17.71	8.18	6.15	6	18
Tasa de graduación	29.17	-	-	-	-	38
Tasa de eficiencia	-	-	-	95.41	92.43	94
Tasa de abandono del primer año-cohorte	20.83	39.47	21.79	20.27	-	-
Tasa de abandono del estudio (RD 1393)	33.33	43.42	.	-	-	11

Los indicadores de rendimiento muestran una evolución en general favorable. La tasa de rendimiento muestra una clara tendencia al alza, superando los valores estimados en la Memoria Verificada desde el curso 12/13. Similar comportamiento muestra la tasa de éxito, la cual ha superado los valores de la memoria verificada en los últimos tres cursos. Asimismo, se ha ido reduciendo notablemente la tasa de no presentados, estableciendo los últimos cursos una tasa alrededor del 6% frente a la prevista del 18%. Sin embargo la tasa de graduación (de la cual sólo se dispone del dato correspondiente a la primera cohorte) es inferior en 10 puntos a la tasa prevista en la Memoria Verificada. No obstante, es de esperar que las mejoras en las tasas de rendimiento y éxito contribuyan a un mejor dato de graduación en las futuras cohortes. La tasa de eficiencia de egresados es cercana al valor estimado en la memoria verificada. Finalmente, también es destacable que la tasa de abandono según el RD 1393 supera al valor estimado en la Memoria Verificada, si bien, de nuevo, estos datos corresponden a las primeras cohortes, las cuales presentaban peores datos de rendimiento y éxito.

Inserción laboral:

- *Valoración de indicadores sobre tasa de ocupación y adecuación de la inserción laboral de sus egresados a la luz de estudios muéstrales.*

En la Universidad de Jaén, el seguimiento de la ocupación e inserción laboral es responsabilidad del Vicerrectorado de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral. El último [Estudio de Inserción Laboral](#) disponible realizado por este Vicerrectorado en el que se incluyen tasas de ocupación e inserción laboral, publicado en 2015, corresponde a los egresados en el curso 2012-2013. Los primeros egresados del Grado en Turismo fueron en el curso 2013-2014 por lo que aún no se dispone de información de este tipo sobre los mismos.

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.*

Desde su implantación, en cada curso académico se han ofertado 75 plazas, cubriéndose en su totalidad e incluso algunas más en algunos cursos (80 en el curso 11/12, 74 en el 12/13, 75 en el 13/14 y 78 en el 14/15). El profesorado que imparte docencia en este Grado está capacitado para garantizar que el alumnado alcance las competencias y resultados de aprendizaje indicados en su Memoria de Grado. Los porcentajes de profesores doctores que imparten docencia son el 63.83% en el curso 11/12, 65.62% en el curso 12/13, 73.47% en el curso 13/14 y 67.5% en el curso 14/15, todos ellos porcentajes muy superiores al indicado en la Memoria de Grado Verificada (55.81%), si bien podrían elevarse para equiparse a los niveles de otros títulos del Centro. Es destacable también que en el curso 14/15 de entre los 40 docentes implicado en la titulación, se acumulan un total de 93 quinquenios docentes, 22 sexenios de investigación, 3 participaciones en cursos de formación y 20 participaciones en Proyectos de Innovación Docente (organizados éstos dos últimos por el [Secretariado de Enseñanzas de Grado en Innovación Docente](#)).

Fortalezas y logros

- Las tasas de rendimiento y éxito son superiores a las estimadas en la Memoria Verificada.
- El grado de satisfacción de los alumnos con el grado es elevado.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- La tasa de abandono supera el nivel previsto en la Memoria Verificada. Asimismo, el valor obtenido en la tasa de graduación es inferior a la estimación realizada en la misma Memoria, si bien, hasta la fecha, sólo se dispone del dato correspondiente a la cohorte 2010/11. Acciones de mejora: las mejoras en las tasas de éxito y rendimiento pueden contribuir a que las tasas de abandono y graduación se acerquen a los niveles establecidos como objetivo. No obstante, la comisión de calidad estudiará qué otras causas están motivando a los alumnos a abandonar la titulación o a prolongar excesivamente su permanencia en ella.
- La valoración del alumnado de la labor docente (en media) es inferior a obtenida por la Facultad y por la Universidad. Acciones de mejora: se continuará con las reuniones con delegados, en las que se indagará sobre las causas que motivan el menor nivel de satisfacción de los estudiantes de este grado.