VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
2500914	GRADO EN COMERCIO

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
240	GRADO	2009-10	SÍ	SÍ

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
10/06/2009	21/06/2019	Fundación Madri+d	21/12/2017

CURSO 2018-19

OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO....3

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO....3

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO....3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO....7
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO....10
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS....12
5. INDICADORES DE RESULTADO....14
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN....26
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS....30
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO....32
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA....34

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

La Facultad de Comercio y Turismo garantiza la validez de la información pública disponible en la web del Centro (https://comercioyturismo.ucm.es/) que contiene información del Título fácilmente accesible para los estudiantes y la sociedad en general. Los futuros estudiantes pueden acceder a la información completa de los mecanismos de acceso y admisión y de los detalles de la titulación en la pestaña Alumnos, eligiendo la opción de Grado. También puede encontrarse esta información en el acceso directo https://comercioyturismo.ucm.es/grado. Se puede encontrar información específica del Grado en las pestañas para Planes de Estudios, Coordinadores de los Grados, Coordinadores de las Asignaturas, Trabajo Fin de Grado, Movilidad, Prácticas externas, Reconocimiento de créditos optativos, Guías Docentes / Programas de las Asignaturas.

Además de la información general, en la web de la Facultad de Comercio y Turismo, el usuario puede conocer los detalles específicos de la docencia en el año académico actual accediendo desde Alumnos (https://comercioyturismo.ucm.es/alumnos) a los Horarios, Calendario de Exámenes, Servicios de la Facultad y Servicios de la UCM.

A la información relativa a la Calidad del Grado se accede desde la pestaña de Calidad (https://comercioyturismo.ucm.es/calidad), donde puede encontrarse todo lo relativo al Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), la Memoria de Verificación, las Memorias anuales de seguimiento, las Memorias de las actividades realizadas por la Facultad, el resultado de los informes de Acreditación y Seguimiento, la resolución favorable para la renovación de la acreditación, el Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar, el personal académico de la Facultad, los Proyectos de innovación docente y calidad de la Facultad, el Sistema de quejas y reclamaciones, las encuestas de satisfacción, los principales indicadores de resultados y los resultados de la encuesta de inserción laboral de los egresados.

La información de la web es revisada y actualizada periódicamente garantizando la veracidad y accesibilidad de la información acorde a la Memoria de Verificación del Grado.

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria de verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad (SGIC) del Título.

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

La responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo es la Decana de la Facultad o persona en quien delegue.
El primer nivel de la SGIC es la Comisión de Calidad del Centro. Es el órgano responsable de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo, como Comisión delegada de la Junta de Centro, y presidida por la Vicedecana de Calidad y Estudios.

La composición de la Comisión de Calidad (y colectivo al que representan) aprobada por la Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio es pública y puede consultarse en el siguiente enlace:

https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-01-11-RELACI%C3%93N%20NOMINAL%20DE%20LOS%20RESPONSABLES%20DEL%20SGIC%20(1).pdf

En el segundo nivel del SGIC se encuentra la Comisión del Grado de Comercio, presidida por la Coordinadora de Grado (https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-los-grados) y formada por los coordinadores de asignaturas elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes y que pueden consultarse en https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-07-24-Coordinadores%20asignaturas%20Comercio.pdf).

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

Las normas de funcionamiento y el sistema de toma de decisiones del SGIC son públicos y puede consultarse en https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic .
El primer nivel de la SGIC es la Comisión de Calidad del Centro. Su Reglamento de funcionamiento fue aprobado por la Junta de Centro celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad).
Las decisiones se toman por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión. En caso de empate la Presidenta contará con voto de calidad. Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión de Calidad del Centro, que informará en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.
La Comisión de Calidad de la Facultad analiza la evolución de las enseñanzas de la titulación, recabando información de:
• La Secretaría de Alumnos del Centro.
• El equipo de Gobierno de la Facultad.
• La Comisión de Coordinación del Grado del título.
•La Coordinadora de Grado.
• Los departamentos implicados en las enseñanzas.
En sus sesiones se analizará información sobre los siguientes aspectos:
• Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida y tutorización.
• Procedimientos de coordinación del profesorado.
• Los recursos e infraestructura del título.
• Estructura y características del profesorado y personal técnico y administrativo de apoyo a los títulos.
• Información general sobre matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, desarrollo de prácticas, trabajo fin de titulación y otros.
La Comisión de Calidad de la Facultad analizar estos datos y realizar propuestas de revisión y mejoras que remite a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad y le da difusión a través del apartado Calidad de la web del Centro.

En el segundo nivel del SGIC se encuentra la Comisión de Coordinación del Grado de Comercio, presidida por la Coordinadora de Grado, y formada por los coordinadores de asignaturas. Esta Comisión tiene las siguientes funciones:

• Garantizar la fluida comunicación entre los coordinadores de las distintas asignaturas.
• Velar porque se eviten posibles solapamientos entre asignaturas.
• Garantizar la coordinación de la evaluación dentro de la misma materia entre distintos profesores/as.
• Adecuar el calendario y la distribución de actividades formativas.

• Coordinación y garantía de los medios necesarios para el eficiente funcionamiento de la labor docente
• Atender las opiniones/sugerencias de los/as alumnos/as y transmitirlas cuando sea necesario a los/las profesores/as.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión de calidad convoca al menos tres reuniones ordinarias al año. Una en septiembre/octubre, en el comienzo del curso, otra en febrero, a mitad de curso, y la última en junio al concluir el periodo de docencia presencial. La Presidenta podrá convocar reuniones de urgencia si el tema así lo requiere.
A lo largo del curso 2018-2019 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad que a continuación se detallan:
La Comisión se ha reunido en cuatro ocasiones en sesión ordinaria durante el periodo de referencia y en las siguientes fechas:

- 28/11/2018
- 22/01/2019
- 27/03/2019
- 1/07/2019

Todas sus reuniones siguen el mismo orden del día, que se inicia con la aprobación del acta de la sesión anterior. A continuación, y en el siguiente punto del orden del día la presidenta hace su informe en el que da cuenta de las distintas actuaciones referentes al sistema de calidad de la facultad entre las que están:

1. Novedades referentes a las decisiones de la Comisión Académica del Consejo de Gobierno respecto de la titulación objeto de la memoria, la aprobación de las modificaciones de las titulaciones en la Memoria Verificada, y las respuestas dadas a los requerimientos de la Comisión respecto del informe de la Fundación Madrid +D.
2. Informa sobre el estado de la renovación de las acreditaciones de la titulación sometiendo a consideración de la comisión los distintos aspectos del informe para adoptar la estrategia de mejora.
3. La aplicación del plan de mejora propuesto en la renovación del Grado de Comercio, así como del estado de los distintos trámites referentes a la renovación de acreditaciones.
4. Contenido de los informes de nuestras instituciones evaluadoras respecto de la titulación, y las alegaciones o subsanaciones emitidas. Estos informes se suelen debatir en el seno de la Comisión, que adopta la estrategia necesaria.
5. La implantación de la norma ISO9001 y la obtención de sello Q de Calidad Turística, y los diferentes procesos que ello implica durante su desarrollo.

En los sucesivos puntos del orden del día se plantea la aprobación por parte de la comisión y de la toma de decisiones en relación a distintas medidas relativas a la titulación entre las que están:

1. La aprobación de las modificaciones en las memorias verificadas y relativas a los planes de mejora de la titulación; así como de las memorias de seguimiento.
2. También se acuerdan aspectos académicos de las titulaciones como las directrices de los TFG, requisitos relativos al desarrollo y matriculación de las Prácticas externas y otras cuestiones de organización académica comunes a todas las titulaciones.
3. La comisión también es informada en estos puntos de medidas que se han tomado en algunas titulaciones relativas a la calidad, como la implantación de una guía de calidad destinada a alumnos, y su presentación en una sesión de orientación para alumnos.

Como último punto se establece un turno de ruegos y preguntas en el que los miembros de la Comisión exponen cuestiones referentes al funcionamiento de la comisión, o se da cuenta de otras iniciativas docentes que están llevando a cabo con el objetivo de mejorar la calidad del título.

A lo largo del curso 2017-2018 en las reuniones de la Comisión de Calidad se han tratado las siguientes cuestiones relativas a la Titulación:

- Reunión de 28 de noviembre de 2018:

Se informa sobre la coordinación de los Grados. Aplicando el Plan de Mejoras propuesto en la renovación de las titulaciones, el Centro se comprometió a que hubiera una coordinación conjunta, por lo que en este curso 2018/2019 se ha comenzado a hacer una única reunión de Coordinadores de las asignaturas en las que se han tratado temas como coordinación de guías docentes, elaboración de exámenes comunes, etc… Se vuelve a informar sobre las modificaciones de las Titulaciones ya que, aunque fueron aprobadas en la anterior Junta de Facultad, y, tras una reunión con la Vicerrectora de Estudios, se ha procedido a subir todas las modificaciones propuestas en el Plan de Mejoras de la renovación de la acreditación en la plataforma del Ministerio; se han actualizado diferentes puntos como: normas de permanencia, sistemas de transferencia de créditos, presencialidad de las actividades formativas y responsables de la titulación.

Se aprueban unas nuevas Directrices del TFG de la Facultad de Comercio y Turismo.

Se aprueban los requisitos académicos de matrícula de las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado en el Doble Grado en Turismo y Comercio.

- Reunión de 22 de enero de 2019:

Se aprueban los requisitos académicos de matrícula de las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado en el Doble Grado en Turismo y Comercio.

Se analiza la propuesta de Memoria de seguimiento del Grado en Comercio (que se ha facilitado con anterioridad para su estudio) y se aprueba con las propuestas señaladas por la Comisión.

- Reunión de 27 de marzo de 2019:

Se informa de que las modificaciones de las Titulaciones que presentó la Facultad han sido aprobadas por el Consejo de Gobierno, pero la Fundación Madri+d ha enviado su informe de seguimiento de las modificaciones. La presidenta está trabajando con los Coordinadores de las titulaciones en las respuestas a dicho informe. Se hace análisis de las observaciones del Informe de seguimiento de la UCM de las memorias de seguimiento de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo, y se constata el beneficio y ventajas que supone tener un análisis externo de los informes de seguimiento, dado que permite corregir errores y mejorar las titulaciones. Se acuerda alegar individualmente a todas las observaciones.

- Reunión de 1 de julio de 2019:

No se trata ningún asunto específico del Grado en Comercio.

En los distintos niveles del SGIC del Centro se trata habitualmente de las medidas adoptadas en el plan de Mejoras del Centro, especialmente respecto a la coordinación de los Grados.

Fortalezas	Debilidades
F1. En el SGIC de la Facultad están representados todos los colectivos implicados en el desarrollo del Título (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y agentes externos).	D1. La implicación del alumnado en el SGIC es susceptible de mejora.
F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado, con enlace propio en la página web, en el que se informa de su organización, composición y funciones, Comités de Evaluación y Mejora, Memorias Anuales de Seguimiento, las mejoras implantadas y el procedimiento del Sistema de quejas y reclamaciones.	D2. Falta de retroalimentación sobre la efectividad de las medidas adoptadas.

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

La **coordinación académica** depende de la Junta de la Facultad de Comercio y Turismo. Es el Equipo Decanal quien ejecuta las acciones encargadas por la Junta apoyado por la Comisión de Calidad y por la Comisión de Coordinación del Grado.
El Equipo Decanal o equipo de Gobierno, presidido por la Decana está compuesto por el Gerente, la Secretaria Académica de la Facultad, el Vicedecanato de Política Académica, Profesorado y Estudiantes, el Vicedecanato de Calidad y Estudios, El Vicedecanato de Doctorado, Investigación y Formación Permanente, y el Vicedecanato de Relaciones Internacionales y Gestión Económica, el Delegado de la Decana para Emprendimiento, Prácticas Externas y Empleabilidad y la Delegada de la Decana para Comunicación Institucional y Transformación Digital. Las funciones que tiene el Equipo de Gobierno en relación con la Coordinación Académica son las siguientes:

- Vigilancia del cumplimiento de los objetivos del Título de Grado en Comercio.
- Garantía de adquisición de competencias generales, competencias básicas y competencias específicas asociadas a las distintas asignaturas que componen el Título de Grado.
- Toma de decisiones sobre aspectos relevantes del Plan de Estudios, dentro de las funciones de la Facultad.
- Coordinación y garantía de los medios necesarios para el eficiente funcionamiento del Plan de Estudios.
- Supervisión de un correcto cumplimiento del Plan de Estudios.
- La Coordinación de la programación docente.
- La asignación de aulas y espacios.
- El calendario de exámenes.

La **coordinación propiamente del Grado** se estructura en tres niveles:

- Coordinación inter Grados, dirigida por la Vicedecana de Calidad, en permanente comunicación con el Equipo de Gobierno (especialmente con la Vicedecana de Alumnado), y en colaboración con la Coordinadora del Grado en Comercio, el Coordinador del Grado en Turismo y la Coordinadora del Doble-Grado en Comercio y Turismo.
- Coordinación del Grado en Comercio, a través de la Comisión del Grado, presidida por la Coordinadora de la titulación.
- Coordinación de Asignatura, a cargo del profesor/a designado por los Consejos de Departamento con docencia en el Título.

A partir de esa estructura se realiza la coordinación horizontal y vertical, que se detalla a continuación.

Desde el año académico 2017-18 se ha intensificado la **relación entre las Comisiones de Grado** del Grado en Comercio y el Doble Grado de Comercio y Turismo, estableciendo algunas reuniones conjuntas, lo que facilita la coordinación de las asignaturas comunes a los Grados y el trabajar en una misma dirección con el profesorado del Centro. Asimismo, existe una estrecha relación con los Coordinadores de los Grados que se imparten en el centro, el Grado de Turismo y el Doble Grado de Comercio y Turismo a través de la Comisión de Coordinación de Grados, presidida por la Vicedecana de Calidad y Estudios y formada por los Coordinadores de los Grados impartidos en el Centro: Grado en Comercio, Grado en Turismo y doble grado de Comercio y Turismo. Esta Comisión se reúne periódicamente si bien existe una comunicación muy frecuente entre sus miembros; por ejemplo, se realizan reuniones entre los Coordinadores de Comercio y

Turismo cada vez que se necesita tratar las cuestiones que requieren gestión, fundamentalmente lo relativo a la organización de los Trabajos Fin de Grado. También existe una comunicación fluida con la Coordinadora del Doble Grado; dicha titulación tiene un solo grupo y aún no se organizan grupos de TFGs. Además, ante cualquier cuestión que así se requiere se consulta con la Vicedecana y si los asuntos lo requieren se convoca una Comisión de Calidad.

La coordinación horizontal está encomendada a los coordinadores de asignaturas que son los miembros de **la Comisión de Coordinación del Grado**. Los Profesores Coordinadores de cada Asignatura en el Grado son designados por los Consejos de Departamento correspondientes, tal y como consta en la Memoria Verificada del Título. La Coordinadora se encuentra en contacto permanente con profesorado y alumnado mediante correo electrónico, conversaciones presenciales y reuniones. En las reuniones de la Comisión de Coordinación del Grado se informa a los profesores de aquellas novedades que afectan a la titulación y se debaten los problemas concretos derivados de la docencia, tales como seguimiento del alumnado, contraste de calificaciones en casos concretos o problemas de conducta detectados, y en general, todas aquellas cuestiones que van surgiendo durante el curso y que resulten de interés para el desarrollo de la actividad docente, con especial atención a las funciones que la Comisión tiene encomendadas y que constan en el documento de verificación del título:

- Procurar que las asignaturas se impartan con la secuencia adecuada.
- Evitar posibles solapamientos entre asignaturas.
- Organización de la adecuada distribución de actividades formativas para evitar acumulaciones en periodos puntuales.

Desde la Coordinación del Grado se atiende la **comunicación con los alumnos/as y profesores/as** facilitándoles toda la información y aclaraciones cuando así es requerida, así como para resolver las posibles incidencias. La consulta inicial es por correo electrónico (tanto el convencional como el del Campus Virtual) y se ofrece la oportunidad de ser atendidos personalmente lo que siempre es deseable para un mejor entendimiento. La mayoría de las consultas e incidencias que llegan a la Coordinación son relativas al Trabajo Fin de Grado. El buzón en la web de Quejas y Sugerencias es una vía importante para recibir el sentir de los alumnos/as. Aun así, las comunicaciones directas con alumnos/as y profesorado con la Coordinación es una fuente importante de información y sugerencias de mejora que se trasladan a los foros pertinentes: Comisión de Grado, Comisión de Calidad, etc. Con base en esa información se trata también de organizar mejor los procedimientos (por ejemplo, la asignación de tutores en el TFG, etc.) y sobre todo de informar mejor al alumnado a través de los canales disponibles, fundamentalmente la página web del Centro y el Campus Virtual.

A lo largo del curso 2018-19 se desarrollaron las siguientes acciones:

- La Comisión de Grado en Comercio, constituida por los coordinadores de asignaturas del Grado celebró con las siguientes reuniones:
    - 8 de octubre de 2018.

      En la primera reunión del año académico se informó sobre el avance del Plan de Mejoras Necesarias de la Facultad de Comercio y Turismo derivado del Informe de la Acreditación del Grado en Comercio y la importancia de contar con la implicación del profesorado. Se tomaron medidas para el avance en la coordinación: Guías Docentes, exámenes esencialmente comunes, etcétera. Se informa del avance en las medidas tomadas para el avance de la coordinación del Grado: cumplimiento de Guías Docentes, exámenes esencialmente comunes, etcétera. Se manifiesta que ha habido mejora pero que es necesario seguir trabajando en una mayor coordinación horizontal y vertical.
    - 6 de febrero de 2019.

Se informa de que se está trabajando en la coordinación entre los tres Grados del Centro (Comercio, Turismo y Doble Grado) para no enviar mensajes distintos a los profesores que imparten clase en uno u otro Grado. Se comentan los resultados de las encuestas de satisfacción. Se revisa el Plan de mejoras del Grado para 2018-19.
Se revisa el Plan de mejoras del Grado para 2018-19, especialmente lo relativo a la Coordinación.

- 27 de junio de 2019.

Se informa detalladamente del proceso de aprobación de las modificaciones solicitadas por la Facultad de las Memorias Verificadas de los Grados. En el caso del Grado en Comercio ha finalizado el proceso, habiéndose aprobado definitivamente por la Fundación Madri+d las modificaciones solicitadas.
Se evalúa el avance en las medidas de coordinación y otras cuestiones docentes y se adopta el acuerdo de remitir un cuestionario a los coordinadores de asignatura sobre el grado de coordinación alcanzado. Se valora el avance en las medidas de coordinación. De cara a un análisis y valoración de las medidas adoptadas para incrementar la coordinación del Grado en Comercio se aprueba enviar un formulario google a los coordinadores de asignatura en el año académico 2018-19 como un documento útil en el análisis y valoración de las medidas adoptadas en la coordinación. El informe con el análisis de resultados está en fase de elaboración.

- Se trasladó información periódica a la Comisión de Calidad y a la Junta de Facultad del desarrollo del Grado. A su vez se recogen las sugerencias e iniciativas surgidas en esos foros.
- Se canaliza la comunicación con el alumnado.

Acciones de mejora

Fruto de la experiencia, de los resultados de las encuestas de satisfacción y demás fuentes de información procedente de los agentes intervinientes, y de la consideración del SGIC como un mecanismo para la mejora continua, se han realizado diversas adaptaciones y ajustes en la coordinación para seguir trabajando para mejorar la Calidad de la Titulación a través de la mayor Coordinación. Las acciones de mejora puestas en marcha en el año académico 2018-19 son:

- Se ha trabajado de forma conjunta en la coordinación de los tres Grados del Centro (Comercio, Turismo y Doble Grado), convocando reuniones comunes y evitando enviar información distinta a los profesores que imparten clase en uno u otro Grado.
- Para facilitar la estandarización del proceso de coordinación se ha elaborado un Procedimiento para Desarrollo de la actividad docente PE-13 común para el Centro.
- En Junta de Facultad se aprobó para el año académico 2018-19 un turno único de exámenes para facilitar el objetivo de un examen común para todos los grupos.
- En las reuniones de la Comisión de Grado se han incluido los necesarios puntos del orden del día para coordinar la homogeneización de criterios (temarios y documentación) y exámenes esencialmente comunes.
- Se ha trabajado desde la Comisión de Grado de la Titulación en el aumento de la implicación en la mejora de la Coordinación, no sólo a los coordinadores de asignatura, sino también a todo el Profesorado del Centro y a los Departamentos. Concretamente se envió un correo a todos los Directores con docencia en el Grado de Comercio informando de las medidas de Coordinación adoptadas por la Comisión del Grado en Comercio. Todo este esfuerzo ha tenido repercusiones: en algunos Departamentos se establece que el examen debe común para todos los Grupos (queda reflejado en la Guía Docente); otros Departamentos han optado por incluir en la Guía Docente el formato de examen para que sea lo más

homogéneo posible.

- Asimismo, se ha aprobado el envío de un formulario google a los coordinadores de asignatura para obtener retroalimentación sobre el avance en la coordinación del Grado. No se trata tanto de cuantificar el grado de coordinación, sino de medir la tendencia y el avance o retroceso en algunos de los objetivos perseguidos y reflejados en el Plan de Mejora. La información de partida será por tanto la obtenida para el año académico 2018-19.

Fortalezas	Debilidades
F3. El alumnado dispone en la página web toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.	D3. El distinto calendario de trámites administrativos y de la actividad docente.
F4. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar.	D4. Necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2018-2019 fueron 124 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Comercio, con las siguientes categorías:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	61	49,2%	506,77	46,1%	0
Asociado Interino	5	4,0%	34,45	3,1%	0
Ayudante Doctor	11	8,9%	68,90	6,3%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	4	3,2%	39,00	3,5%	0
Catedrático de Universidad	2	1,6%	18,00	1,6%	4
Contratado Doctor	9	7,3%	117,50	10,7%	4
Contratado Doctor Interino	10	8,1%	89,00	8,1%	2
Titular de Escuela Universitaria	6	4,8%	73,00	6,6%	0
Titular de Universidad	14	11,3%	141,40	12,9%	12
Titular de Universidad Interino	1	0,8%	6,00	0,5%	0
Visitante	1	0,8%	6,00	0,5%	0
Suma Total	124	1	1.100	1	22

En el Doble Grado de Comercio y Turismo fueron 66 los/as profesores/as, con las siguientes categorías:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	34	51,5%	75,00	32,5%	0
Asociado Interino	2	3,0%	0,00	0,0%	0
Ayudante Doctor	2	3,0%	3,00	1,3%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	1,5%	9,00	3,9%	0
Contratado Doctor	6	9,1%	33,00	14,3%	5
Contratado Doctor Interino	5	7,6%	27,00	11,7%	1
Titular de Escuela Universitaria	5	7,6%	30,00	13,0%	0
Titular de Universidad	8	12,1%	42,00	18,2%	15
Titular de Universidad Interino	1	1,5%	0,00	0,0%	0
Visitante	2	3,0%	12,00	5,2%	0
Suma Total	66	1	231	1	21

El Grado en Comercio se nutre en una medida muy significativa de profesorado que procede de otros Centros, pero tienen una especialización docente e investigadora relacionada con la Titulación. Sigue destacando la fuerte presencia de profesores asociados, aunque el porcentaje ha disminuido desde el 56,82% en 2017-2018. En cualquier caso, conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas.

En cuanto al número de profesores que son doctores, no disponemos de información sobre los profesores asociados no adscritos al Centro, nuestra estimación es que los profesores doctores suponen un 55% del total del profesorado de la Titulación.

	Grado en Comercio				Doble Grado Comercio y Turismo	
IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso de Acreditación 2015/16	1º curso de seguimiento 2016/17	2º curso de seguimiento 2017/18	3º curso de seguimiento 2018/19	2017-18	2018-19
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	47,45%	70,80%	72,17%	74,19%	55,56%	50,00%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	42,34%	36,28%	27,83%	30,26%	25,93%	15,38%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	96,88%	78,26%	100,00%	100,00%

La participación del profesorado en el Programa de Evaluación Docente ha sido elevada (74,19%) en el Grado de Comercio y con tendencia ascendente en los últimos años. La tasa de participación es inferior en el Doble Grado (50,00%). Para el cálculo se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docentia UCM, Docentia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas. La tasa de evaluaciones se ha incrementado en el último año hasta un 27,83%. Hay que tener en cuenta que en el actual sistema Docentia-UCM los profesores no son evaluados anualmente sino cada tres años. La tasa de evaluaciones positivas sigue siendo alta (78,26%) si bien disminuye respecto al año anterior en Comercio, manteniéndose en el Doble Grado en el 100%. El Programa Docentia-UCM tiene un carácter de universal, frente al Docentia en extinción, lo que hace que sea razonable que vayan apareciendo un porcentaje mayor de evaluaciones no positivas en relación a cuando el programa tenía un carácter de voluntario.

Los **curricula vitae** del profesorado de la Facultad de Comercio y Turismo, con detalle de su titulación y Doctorado, puede consultarse en https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum-profesorado. También cabe destacar las múltiples actividades de divulgación organizadas para el alumnado https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-11-04-MEMORIA%202018-2019.pdf que no serían posible sin la activa participación del profesorado.

Asimismo, ha sido destacable la participación en numerosos **proyectos de Innovación y Mejora tanto de la Docencia como de la Calidad** de las titulaciones, muchos de ellos interdisciplinares y en colaboración con profesores de otras Facultades y Titulaciones. Los proyectos propios del Centro pueden consultarse en https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-09-13-Resoluci%C3%B3n%20Definitiva%20de%20la%20Convocatoria%202019.pdf

Fortalezas	Debilidades
F5 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.	D5 Alto porcentaje de profesores/as no permanentes
F6 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas.	D6 En el doble grado, tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente son sensiblemente mejorables

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El análisis del funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias debe contemplarse dentro de La estructura del SGIC descrito en el apartado 1. Las quejas y sugerencias se transmiten por la comunicación directa de los representantes y miembros de los distintos colectivos incluidos en la estructura del SGIC.

Adicionalmente el sistema de quejas y sugerencias formal se canaliza a través de dos vías:

- Las reclamaciones por escrito presentadas en la Secretaría de Alumnos o a través del Servicio de Registro. Durante el curso se han recibido 3 reclamaciones en el Grado de Comercio y ninguna para el Doble-Grado Comercio y Turismo, por lo que se ha reducido el número total que fueron 7 en el año anterior. Las 3 reclamaciones se referían a la falta de un profesor al comienzo del segundo cuatrimestre, lo que fue subsanado por el Departamento correspondiente.
- El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro. Durante el curso se han recibido 2 sugerencias y 7 quejas.

Se han reducido las quejas y sugerencias por escrito (3) y se han aumentado las enviadas por el sistema electrónico del buzón a través de la página web (9). Se han expresado 5 quejas cuestiones académicas y/o relacionadas con el profesorado; 2 quejas por la falta de atención telefónica en Secretaría de Alumnos/as; 1 queja y 1 sugerencia por falta de infraestructuras; 1 queja por el sistema de elección de horarios establecidos en la Universidad en función del apellido; y 1 sugerencia sobre la posibilidad de realizar a distancia la adaptación al grado de Comercio de los antiguos alumnos de Empresariales.

El procedimiento establecido es en primer lugar ponerse en contacto con el/la alumno/a, bien por correo electrónico o por teléfono y en segundo lugar atender y solucionar el problema si depende del Centro. Para ello se traslada el caso a la unidad de gestión correspondiente (por ejemplo, Secretaría de Alumnos/as). Si es una queja sobre el profesorado, se gestiona de una forma más personalizada; se llama al alumno para recabar mayor información y después se comunica con el profesor/a para llegar a un acuerdo común y solucionar el problema.

Se ha efectuado un análisis conjunto del total de quejas recibidas y su conexión con la mejora de calidad de la titulación. Las reclamaciones recibidas son relativas a la atención de profesores en casos puntuales. Algunas de las cuestiones planteadas no son modificables por el Centro, como determinadas cuestiones relativas a las infraestructuras, al sistema de elección de grupo, y sobre el sistema presencial de la titulación.

Fortalezas	Debilidades
F7 El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.	

5. INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

INDICADORES DE RESULTADOS

	Grado en Comercio				Doble Grado Comercio y Turismo	
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso auto-informe acreditación 2015/16	1º curso acreditación 2016/17	2º curso acreditación 2017/18	3º curso de acreditación 2018/19	2017-18	2018-19
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	280	240	240	240	50	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	283	238	218	253	53	50
ICM-3 Porcentaje de cobertura	101,07%	99,17%	92,92%	105,42%	106,00%	100%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	75,5%	75,06%	72,87%	67,89%	89,71%	85,30%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	22,66%	22,78%	20,87%	25,61%	--	--
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	81,6%	82,05%	82,57%	82,82%	--	--
ICM-8 Tasa de graduación	47,3%	41,55%	54,87%	46,18%	--	--
IUCM-1 Tasa de éxito	82,63%	82,54%	81,84%	77,69%	91,00%	89,29%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	102,14%	145%	136,25%	92,08%	274,00%	182,00%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	420%	489,17%	434,58%	372,50%	1530,00%	1018,00%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	69,96%	63,56%	62,84%	56,13%	93,34%	76,00%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	91,38%	90,95%	89,04%	87,38%	98,58%	95,54%

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos de calidad de la enseñanza. Las plazas de nuevo ingreso ofertadas se han mantenido. El porcentaje de cobertura ha aumentado en el Grado de Comercio (105,42%), y se ha situado en el 100% para el Doble Grado; La sobrecobertura es de 13 alumnos/as para el Grado de Comercio. La consideración conjunta de los indicadores de porcentaje de cobertura, tasa de adecuación del grado, tasa de demanda en primera opción y tasa de demanda en segunda y sucesivas opciones permite ratificar la aceptación de la titulación por parte de los estudiantes. El análisis conjunto de estos indicadores y de su evolución para la titulación nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro y la Universidad Complutense, y una aceptación notable de la titulación por parte de los estudiantes. Esos indicadores se disparan en el caso del Doble Grado, lo que demuestra la excelente acogida de esta reciente titulación.
Respecto a los indicadores de resultados académicos del Título en todos los apartados se observa una disminución en todos los ítems con un ligero ascenso en la tasa de eficiencia de los egresados. La tasa de abandono ha aumentado respecto a la del año anterior por lo que sigue por encima del objetivo en la Memoria (15%). La tasa de éxito y la tasa de adecuación del grado descienden. En un análisis comparativo con el Doble Grado de Turismo y Comercio se observa que, si bien los datos se sitúan en cifras distintas, la tendencia respecto al año anterior es la misma en ambas titulaciones. La tasa de abandono es objeto de cuidadoso seguimiento por la Comisión de Calidad, así como de la evolución conjunta de las tasas de graduación, éxito y rendimiento y eficiencia.

Tabla de Asignaturas Plan de Estudios: GRADO EN COMERCIO (0831)

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matricula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANALISIS CONTABLE	OBLIGATORIA	280	174	106	70,71%	80,49%	12,14%	74,71%	34	48	134	46	16	2
ANÁLISIS Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS CUALITATIVOS DE CLIENTES	OPTATIVA	21	20	1	71,43%	93,75%	23,81%	70,00%	5	1	8	7	0	0
COACHING Y DESARROLLO PERSONAL	OPTATIVA	138	136	2	91,30%	95,45%	4,35%	91,91%	6	6	27	71	26	2
COMERCIO ELECTRONICO	OBLIGATORIA	197	191	6	92,39%	97,85%	5,58%	93,19%	11	4	64	101	13	4
COMERCIO INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	242	200	42	75,21%	81,25%	7,44%	76,50%	18	42	133	48	1	0
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	210	189	21	90,00%	92,20%	2,38%	92,06%	5	16	92	81	14	2
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OBLIGATORIA	223	185	38	78,03%	85,71%	8,97%	79,46%	20	29	108	65	1	0
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	331	243	88	37,76%	47,53%	20,54%	38,68%	68	138	101	22	1	1
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	298	183	115	62,08%	73,41%	15,44%	58,47%	46	67	133	44	8	0
CONTABILIDAD INFORMATICA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL	OPTATIVA	101	101	0	94,06%	98,96%	4,95%	94,06%	5	1	77	11	7	0

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
CONTROL CONTABLE DE LAS EMPRESAS COMERCIALES	OPTATIVA	34	33	1	79,41%	93,10%	14,71%	78,79%	5	2	12	13	1	1
CREACION DE EMPRESAS	OBLIGATORIA	207	188	19	70,53%	73,74%	4,35%	73,40%	9	52	126	20	0	0
DERECHO CIVIL	TRONCAL / BASICA	401	249	152	35,16%	45,34%	22,44%	33,73%	90	170	109	26	1	5
DERECHO LABORAL	OBLIGATORIA	248	139	109	56,05%	70,92%	20,97%	58,27%	52	57	122	16	0	1
DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	194	155	39	51,03%	62,26%	18,04%	50,32%	35	60	70	17	12	0
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	212	175	37	62,26%	69,84%	10,85%	65,14%	23	57	101	26	4	1
DISTRIBUCION COMERCIAL Y GESTION LOGISTICA	OBLIGATORIA	166	150	16	84,34%	87,50%	3,61%	86,00%	6	20	88	45	6	1
ECONOMIA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	318	250	68	63,21%	73,90%	14,47%	66,00%	46	71	144	47	8	2
ESTADISTICA: ANALISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	224	180	44	62,50%	78,21%	20,09%	66,67%	45	39	112	27	0	1
FUNDAMENTOS DEL MARKETING	OBLIGATORIA	270	240	30	72,22%	78,95%	8,52%	75,42%	23	52	104	80	10	1
GESTION DE CALIDAD	OPTATIVA	126	123	3	88,89%	94,92%	6,35%	89,43%	8	6	48	43	21	0
GESTION DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	300	199	101	49,67%	56,87%	12,67%	52,26%	38	113	89	48	8	4
GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS	OBLIGATORIA	197	191	6	88,83%	92,11%	3,55%	90,05%	7	15	82	76	15	2
GESTION DE VENTAS Y NEGOCIACION COMERCIAL	OBLIGATORIA	206	181	25	90,29%	93,94%	3,88%	91,71%	8	12	118	61	7	0
GESTION FINANCIERA	TRONCAL / BASICA	351	236	115	42,74%	58,14%	26,50%	41,53%	93	108	95	39	9	7
HISTORIA ECONOMICA Y DEL COMERCIO	TRONCAL / BASICA	309	237	72	58,90%	66,18%	11,00%	58,23%	34	93	152	26	4	0
IDIOMA: ALEMÁN	TRONCAL / BASICA	8	8	0	75,00%	85,71%	12,50%	75,00%	1	1	3	3	0	0
IDIOMA: FRANCÉS	TRONCAL / BASICA	7	7	0	71,43%	100%	28,57%	71,43%	2	0	1	2	1	1
IDIOMA: INGLÉS	TRONCAL / BASICA	247	222	25	78,14%	90,19%	13,36%	80,63%	33	21	141	49	3	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL II: INGLÉS	OPTATIVA	56	55	1	89,29%	96,15%	7,14%	89,09%	4	2	31	15	2	2
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: ALEMÁN	OBLIGATORIA	5	5	0	100,00%	100%	0,00%	100,00%	0	0	4	1	0	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: FRANCÉS	OBLIGATORIA	16	16	0	93,75%	100%	6,25%	93,75%	1	0	8	7	0	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: INGLÉS	OBLIGATORIA	214	168	46	82,24%	89,34%	7,94%	85,71%	17	21	128	44	1	3

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL II: ALEMÁN	OPTATIVA	5	5	0	100,00%	100%	0,00%	100,00%	0	0	1	4	0	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL II: FRANCÉS	OPTATIVA	3	3	0	100,00%	100%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	1	1
IDIOMA PARA LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL: FRANCÉS	OPTATIVA	6	6	0	100,00%	100%	0,00%	100,00%	0	0	0	4	1	1
IDIOMA PARA LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL: INGLÉS	OPTATIVA	50	48	2	86,00%	93,48%	8,00%	85,42%	4	3	26	13	3	1
INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN COMERCIAL	TRONCAL / BASICA	206	190	16	79,13%	86,70%	8,74%	81,05%	18	25	130	32	1	0
INTRODUCCION A LA ECONOMIA	TRONCAL / BASICA	332	246	86	42,77%	51,26%	16,57%	39,43%	55	135	95	40	1	6
INVESTIGACION COMERCIAL	OBLIGATORIA	233	191	42	83,26%	88,58%	6,01%	86,39%	14	25	143	50	1	0
MARKETING DIRECTO Y MARKETING RELACIONAL	OPTATIVA	93	88	5	88,17%	98,80%	10,75%	89,77%	10	1	33	43	5	1
MARKETING ENTRE ORGANIZACIONES	OPTATIVA	63	61	2	88,89%	94,92%	6,35%	90,16%	4	3	35	17	3	1
MARKETING ESTRATEGICO	OBLIGATORIA	212	197	15	86,79%	90,20%	3,77%	88,32%	8	20	132	51	1	0
MATEMATICAS	TRONCAL / BASICA	317	251	66	40,06%	54,98%	27,13%	44,22%	86	104	100	24	0	3
MATEMATICAS PARA LA GESTIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	283	190	93	45,58%	62,62%	27,21%	50,00%	77	77	110	17	2	0
MERCHANDISING Y GESTION DE CATEGORIAS	OPTATIVA	96	93	3	86,46%	90,22%	4,17%	88,17%	4	9	46	32	5	0
MICROECONOMIA	OBLIGATORIA	283	180	103	68,20%	84,28%	19,08%	72,78%	54	36	113	72	5	3
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	TRONCAL / BASICA	296	246	50	59,46%	61,11%	2,70%	62,60%	8	112	99	56	12	9
POLITICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	OPTATIVA	100	97	3	87,00%	91,58%	5,00%	87,63%	5	8	41	41	4	1
POLITICAS DE COMERCIO INTERIOR	OPTATIVA	74	71	3	82,43%	83,56%	1,35%	83,10%	1	12	20	36	4	1
PRACTICAS EXTERNAS (GESTIÓN COMERCIAL)	PRACTICAS EXTERNAS	188	179	9	95,21%	99,44%	4,26%	94,97%	8	1	7	88	84	0
SIMULACION COMERCIAL	OPTATIVA	44	44	0	97,73%	100%	2,27%	97,73%	1	0	13	23	6	1
TECNICAS ESTADISTICAS MULTIVARIABLES EN GESTIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	229	188	41	67,25%	87,50%	23,14%	73,94%	53	22	93	53	4	4

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matricula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
TRABAJO FIN DE GRADO (COMERCIO)	PROYECTO FIN DE CARRERA	220	155	65	85,91%	98,95%	13,18%	89,03%	29	2	55	131	3	0

Tabla de Asignaturas Plan de Estudios: DOBLE GRADO TURISMO-COMERCIO (DT12)

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	38	38	0	97,37%	97,37%	0,00%	97,37%	0	1	21	16	0	0
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OBLIGATORIA	48	48	0	89,58%	91,49%	2,08%	89,58%	1	4	27	16	0	0
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	51	46	5	84,31%	93,48%	9,80%	84,78%	5	3	22	17	3	1
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	36	36	0	38,89%	46,67%	16,67%	38,89%	6	16	13	1	0	0
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	48	47	1	97,92%	100,00%	2,08%	100,00%	1	0	4	15	26	2
DERECHO CIVIL	TRONCAL / BASICA	61	50	11	67,21%	74,55%	9,84%	70,00%	6	14	18	20	3	0
G	OBLIGATORIA	38	38	0	84,21%	84,21%	0,00%	84,21%	0	6	25	7	0	0
DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	51	48	3	68,63%	70,00%	1,96%	68,75%	1	15	29	5	1	0
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	37	37	0	83,78%	86,11%	2,70%	83,78%	1	5	11	17	2	1
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS	OBLIGATORIA	37	37	0	97,30%	97,30%	0,00%	97,30%	0	1	8	18	8	2
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA	OBLIGATORIA	37	37	0	81,08%	83,33%	2,70%	81,08%	1	6	27	3	0	0
ECONOMÍA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	55	49	6	90,91%	98,04%	7,27%	91,84%	4	1	13	31	6	0
ESTADÍSTICA: ANÁLISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	49	48	1	81,63%	88,89%	8,16%	83,33%	4	5	24	16	0	0
FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	TRONCAL / BASICA	53	48	5	81,13%	89,58%	9,43%	87,50%	5	5	15	24	3	1
FUNDAMENTOS DE MARKETING	OBLIGATORIA	51	50	1	90,20%	97,87%	7,84%	92,00%	4	1	3	41	2	0
GEOGRAFÍA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	53	49	4	94,34%	96,15%	1,89%	93,88%	1	2	29	15	6	0
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN	OBLIGATORIA	48	47	1	97,92%	100,00%	2,08%	97,87%	1	0	13	25	8	1
GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	38	38	0	71,05%	77,14%	7,89%	71,05%	3	8	8	15	3	1
GESTIÓN DE TOUROPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGATORIA	35	35	0	97,14%	100,00%	2,86%	97,14%	1	0	22	11	1	0
HISTORIA ECONÓMICA DEL TURISMO Y DEL COMERCIO	TRONCAL / BASICA	55	49	6	81,82%	81,82%	0,00%	83,67%	0	10	38	7	0	0
INGLÉS I	TRONCAL / BASICA	48	48	0	85,42%	91,11%	6,25%	85,42%	3	4	25	14	2	0
INGLÉS II	OBLIGATORIA	50	48	2	90,00%	90,00%	0,00%	91,67%	0	5	28	14	2	1

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
INGLÉS III	OBLIGATORIA	37	37	0	94,59%	94,59%	0,00%	94,59%	0	2	21	14	0	0
INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGÍA SOCIAL	TRONCAL / BASICA	54	49	5	96,30%	100,00%	3,70%	95,92%	2	0	26	24	1	1
MATEMÁTICAS PARA EL COMERCIO	OBLIGATORIA	51	47	4	52,94%	62,79%	15,69%	57,45%	8	16	14	10	2	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	TRONCAL / BASICA	53	49	4	90,57%	90,57%	0,00%	91,84%	0	5	29	16	3	0
PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCAL / BASICA	50	49	1	90,00%	95,74%	6,00%	91,84%	3	2	9	27	7	2
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	50	49	1	92,00%	95,83%	4,00%	93,88%	2	2	24	20	1	1
PLANIFICACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	51	48	3	86,27%	89,80%	3,92%	89,58%	2	5	13	28	3	0
POLÍTICA TURÍSTICA	OBLIGATORIA	37	37	0	81,08%	90,91%	10,81%	81,08%	4	3	19	9	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: ALEMÁN	OBLIGATORIA	19	19	0	94,74%	100,00%	5,26%	94,74%	1	0	3	12	3	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: FRANCÉS	OBLIGATORIA	30	30	0	93,33%	93,33%	0,00%	93,33%	0	2	6	20	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: ALEMÁN	OBLIGATORIA	12	12	0	91,67%	91,67%	0,00%	91,67%	0	1	6	3	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: FRANCÉS	OBLIGATORIA	37	37	0	86,49%	88,89%	2,70%	86,49%	1	4	25	7	0	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: ALEMÁN	OBLIGATORIA	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	4	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: FRANCÉS	OBLIGATORIA	23	23	0	86,96%	90,91%	4,35%	86,96%	1	2	15	3	2	0
SOCIOLOGÍA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	49	48	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	16	31	0	2
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS MULTIVARIABLES EN COMERCIO	OBLIGATORIA	37	37	0	83,78%	86,11%	2,70%	83,78%	1	5	26	5	0	0

En la tabla del Doble-Grado se han consignado en negrita las asignaturas comunes al Grado Comercio. La información facilitada es un instrumento valiosísimo para analizar los resultados por asignatura y facilitar el seguimiento de la titulación tanto por la Comisión de Calidad y para facilitar la Coordinación. Un análisis detallado excede el propósito de la presente memoria, pero

puede observarse que las asignaturas con menor porcentaje de aprobados sobre matriculados en el Grado de Comercio se corresponden con asignaturas de primer curso y que conforme se avanza en el mismo el porcentaje mejora. Sin embargo, eso no sucede en el Doble-Grado. La comparativa debe hacerse cuidadosamente dado que son titulaciones con una maduración muy distinta (aún no se ha obtenido la primera promoción del Doble-Grado), y con un número de alumnos también distinto. Asimismo, el detalle de la tabla ayuda a explicar por curso el tamaño de los grupos de algunas asignaturas.

Fortalezas	Debilidades
F8 El análisis de indicadores de demanda y su evolución para la titulación nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro	D7 los indicadores de resultados académicos del Título en todos los apartados se observa una disminución en todos los ítems con un ligero ascenso en la tasa de eficiencia de los egresados

5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

	Grado en Comercio				Doble Grado Turismo y Comercio
IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	**curso auto-informe acreditación**	**1º curso acreditación**	**2º curso acreditación**	**3º curso de acreditación**	**2017-18**
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	**6,2**	**6,23**	**5,7**	**5,4**	**6,5**
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	**8,78**	**8,1**	**8,7**	**7,4**	**8,1**
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	**7,5**	**7,14**	**7,7**	**2**	**7,7**

Las encuestas de satisfacción son iniciativa del Rectorado de la UCM. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Comercio facilitan los medios para su aplicación. Se realizan con periodicidad anual y están implantadas para alumnos, profesores (PDI) y personal de administración y servicios (PAS).

El total de alumnos encuestados en el Grado de Comercio ha sido de 166, siendo el número de respuestas similar según el sexo (un 54,82% de las encuestadas han sido mujeres). El porcentaje total de participación puede cifrarse en un 14,5% lo que supone un aumento respecto al año académico anterior que fue de 9,37%.

La satisfacción del alumnado con el título es de 5,4, lo que supone un ligero descenso respecto al año anterior (5,7), e inferior a la media de del total de alumnos en la UCM (6). Los aspectos mejor valorados por el alumnado son la satisfacción con las prácticas (6,96), el nivel de dificultad (5,96) y la satisfacción con las tutorías (5,89). Los aspectos peor valorados son la adecuación de la formación para posibilitar el acceso al mundo investigador (3,99), la actualidad e innovación de los materiales (4,32) y el componente práctico (4,39) de la Titulación.

La participación en términos absolutos del profesorado se ha duplicado al ser cumplimentadas por 43 profesores frente a las 20 encuestas el año académico anterior, siendo el 48,84% mujeres. La satisfacción manifestada por el profesorado es 7,5, superior a la media de la UCM (7,4) pero inferior a la del año anterior (8,7). La participación en las encuestas se ha duplicado respecto al año anterior (20 profesores). El compromiso del profesorado con la titulación es alto dado con una puntuación de 8 sobre 10. Los aspectos mejor valorados por el profesorado son el que su formación está relacionada con las asignaturas que imparte (9,3), la satisfacción con el Campus Virtual (8,52) y la importancia de la titulación en la sociedad (8,07). Los aspectos peor valorados son el aprovechamiento del alumnado de las tutorías (4,86), el grado de implicación de los alumnos/as (5,84) y el tamaño de los grupos (5,93).

Respecto a la satisfacción del Personal de Administración y Servicios, no se ha conseguido resultado válido para analizar (2 respuestas).

Respecto a los agentes externos, el centro cuenta con dos miembros de la Comisión de Calidad, uno representando al área de Comercio y otro en representación de Turismo dado sus perfiles profesionales. Durante el curso la satisfacción de los agentes externos asciende a 8 sobre 10. La participación de los miembros externos en la Comisión es bastante satisfactoria basada en sus aportaciones fundamentalmente en el área de la empresa y, la comunicación con el centro es bastante fluida, aunque a algunas sesiones no puedan asistir presencialmente.

Fortalezas	Debilidades
F9 La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	D8 La satisfacción del alumnado es descendente en los últimos años.
	D9 Escasa participación del PAS en las encuesta de satisfacción

5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

Las encuestas sobre inserción laboral son gestionadas por el Rectorado y ofrecen información de los egresados en el año académico 2016-17 para conocer su grado de satisfacción con diferentes servicios de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). El total de encuestas es de 4 para el grado de Comercio, por lo que se entiende poco representativa.

Desde la Facultad de Comercio y Turismo se ha comenzado a implantar un procedimiento para conocer el grado de satisfacción de los egresados tras la finalización de los estudios. El Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo ha enviado por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Los datos disponibles son de enero de 2019 y su detalle se encuentra en la web (https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-03-29-Encuesta%20Inserci%C3%B3n%20Laboral%20Comercio_VGB.docx.pdf). Se ha enviado por correo electrónico una encuesta a 121 egresados de los que se ha obtenido 24 respuestas. El 64% de los encuestados sólo trabaja de forma remunerada; el 8% trabaja de forma remunerada y estudia a la vez; el 20% estudia exclusivamente o prepara oposiciones; y un 8% se encuentra en una situación distinta de la descrita. Para los que tiene trabajo remunerado: el 100% trabajan a tiempo completo; el 94,7% trabajan en España. Los encuestados que no trabajan de forma remunerada llevan menos de 3 meses desde que finalizó el Grado y el 50% indican no estar

trabajando por motivos personales. El 100% de los que estudian y trabajan se encuentran realizando estudios de Máster.

Fortalezas	Debilidades
F10 Sistema interno de encuestas a egresados	D10 Baja participación en las encuestas a egresados

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Los programas de movilidad del Grado en Comercio empezaron a desarrollarse con regularidad durante el curso 2012-13. Son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los Vicerrectorados respectivos, y son comunes para toda la universidad. La Facultad de Comercio y Turismo no tiene programas propios. Se gestionan desde la Oficina de Movilidad de la Facultad y son objeto de seguimiento y evaluación por parte de la Comisión de Movilidad.

La movilidad no es una actividad obligatoria dentro del Plan de Estudios del Grado, pero constituye una herramienta formativa sumamente importante para aquellos alumnos que optan por participar en alguno de los programas de movilidad.

Las actividades de la Oficina se desarrollan fundamentalmente en torno a cuatro ejes de movilidad: Erasmus, Erasmus Prácticas, Séneca-Sicue y Maui/Utrecht.

El principal programa en el Grado de Comercio es Erasmus, si bien se reciben alumnos dentro de los programas Séneca-Sicue y Maui/Utrecht.

En todos los casos, los estudios o las prácticas formativas realizadas en el marco de estos programas suponen un total reconocimiento de éstas en sus respectivos expedientes académicos, pero aún más, para un gran porcentaje de alumnos estos estudios/prácticas son también convalidables por aquellos que de acuerdo a su plan de estudios deberían haber realizado dentro de nuestra facultad, a través del correspondiente reconocimiento.

Los procedimientos de selección de estudiantes para cada periodo de movilidad están regulados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la UCM. Todos los procesos están pautados y son verificables en cada uno de sus pasos de tal manera que la gestión de cada proceso y para cada uno de los participantes resulte idéntica, predecible y en consecuencia confiable.

Tal y como prevé la normativa vigente, el expediente de cada uno de los usuarios es constantemente accesible para la comprobación de que se han realizado todos los pasos previstos por la universidad en la gestión de sus expedientes. Para ello, nuestros beneficiarios pueden verificar su expediente solo con solicitarlo a la oficina de movilidad y el acceso es inmediato.

Aunque la información relativa a la movilidad se presta por varias vías, como estrategia de calidad se intenta derivar a los usuarios a la información escrita y publicada en la página web, a fin de minimizar el riesgo de malas interpretaciones o de suposiciones infundadas, propias de la comunicación oral.

Para consultas puntuales y que el usuario no ha encontrado en los medios online, se trata siempre de promover las consultas mediante correo electrónico, de tal manera que el usuario y los responsables de movilidad de la facultad puedan guardar constancia tanto de los términos de la consulta realizada como de la respuesta recibida.

Con el objetivo de mejorar la transparencia, se ha aprobado por la Junta de Facultad, y posteriormente publicado en nuestra web, una normativa relativa a nuestro principal programa de movilidad, el programa Erasmus. Dicha normativa permite saber en cada momento qué normativa es de aplicación y obtener respuesta a cualquier duda que les pueda surgir relativa a la gestión de los expedientes y del proceso de reconocimiento de estudios. También todas las

convocatorias de movilidad específicas son publicadas en la web de la facultad y publicitadas a través de las redes sociales.
Tanto para la resolución de expedientes de convalidación, como para resolver cualquier asunto no contemplado en la normativa, la Facultad ha constituido una Comisión de Programas de Movilidad encargada de resolver estos asuntos. La toma de decisiones en esta Comisión está prevista como instrumento de garantía para nuestros usuarios, previniendo la toma de decisiones unipersonales y la arbitrariedad personal que ello pudiera suponer.
Inmediatamente después de la publicación de la convocatoria del programa Erasmus, la Oficina de Movilidad convoca a nuestros alumnos a una reunión informativa en la que se presenta el programa, se informa sobre el proceso de solicitud y de concesión y se resuelven todas las dudas respecto de la conveniencia e idoneidad del programa para cada uno de nuestros alumnos. Tras la adjudicación de las plazas disponibles, se convoca en segunda reunión para explicar a los estudiantes cómo se han de realizar todos los trámites relativos a su estancia Erasmus.
El control de calidad que se ejerce sobre las mismas se apoya en el constante contacto tanto con los alumnos como con los coordinadores de las universidades socias y en las encuestas que, con carácter general, se realizan desde la oficina de relaciones internacionales.
En el marco del programa Erasmus, en el curso 2018-2019 la Facultad de Comercio y Turismo recibió a 61 estudiantes de Grado. A su vez un total de otros 61 estudiantes de Grado estudiaron en alguno de centros universitarios con los que tenemos convenio, pertenecientes a 14 países, de los cuales 29 eran estudiantes del Grado en Comercio.
La encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero correspondiente al curso 2018-19 fue rellenada por 20 alumnos del Grado en Comercio.

El 100% de los alumnos encuestados considera que consiguió completar satisfactoriamente todos los componentes educativos en la institución de acogida. El 100% de los alumnos encuestados están satisfechos con su experiencia de movilidad y el 65% se manifiesta como muy satisfechos.

Fortalezas	Debilidades
F11 Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad	
F12 Gestión administrativa de los programas de movilidad	

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las prácticas en empresas en el Grado en Comercio se configuran como una asignatura obligatoria de cuarto curso, segundo semestre, con una carga lectiva de 12 créditos. En el marco de equivalencia establecido por la facultad, esto supone que el alumno debe realizar al menos 300 horas de prácticas tuteladas en una empresa que tenga suscrito el correspondiente convenio con la Universidad.
La gestión administrativa de las prácticas se realiza en la Oficina de Prácticas de la Facultad, que opera bajo la dependencia funcional del Vicedecanato de Relaciones Institucionales a través de la aplicación informática GIPE que permite la gestión telemática integral de las mismas.
A su vez, como apoyo institucional, dentro de la facultad existe una Comisión de Prácticas en empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la Guía de prácticas. Aunque esta Comisión no es delegada de Junta de Facultad, se informa puntualmente a este órgano tanto de su composición como de sus acuerdos.
La Oficina de Prácticas se ocupa de todas las fases del procedimiento de gestión de las prácticas de los estudiantes. Entre otras funciones realiza las siguientes:

- Relaciones con las empresas.

- Preparación de convenios, remisión a empresas y al Vicerrectorado para los trámites de firma y registro.
- Recepción de ofertas y publicación en la web.
- Coordinación con el COIE para todas aquellas ofertas que se gestionan a través de dicho organismo.
- Atención personalizada al estudiante en horario prefijado.
- Coordinación con los profesores tutores de prácticas.
- Gestión de expedientes y calificaciones.

La página web constituye el principal punto de información para el estudiante de la Facultad de Comercio y Turismo. Adicionalmente, al principio del curso académico, la Facultad organiza una reunión informativa sobre prácticas en empresas dirigida a los estudiantes de cuarto curso, donde se informa de los procedimientos de gestión y distintas posibilidades que tienen de convalidación de la asignatura. Todos los alumnos están bajo la tutela de un profesor/a del centro y de una persona responsable de su formación en la empresa. El tutor/a del centro mantiene como mínimo dos entrevistas con el alumno, una al comienzo y otra al finalizar las prácticas. El alumno está obligado a presentar una memoria en la que debe reseñar su valoración personal de la práctica, de la atención recibida por parte del tutor y de la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados. A su vez el tutor de la empresa elabora un informe que recoge la valoración de la labor desempeñada por el alumno.
El seguimiento y evaluación de las prácticas externas se realiza:

- A través de cuestionarios a los estudiantes: grado de satisfacción de los estudiantes que realicen la práctica, grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa y grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- A través del informe de los tutores internos y externos de las prácticas donde se especifiquen: a) el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas b) las propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La Comisión de Calidad de la Facultad analiza los resultados y propone las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua del plan de estudios de la titulación. Asimismo, esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.
Durante el curso 2018-19 el alumnado del Grado en Comercio realizó las siguientes prácticas en empresas:

- Curriculares: 179.
- Extracurriculares: 106.
- Fueron canceladas: 4.

Como mejora importante desde el año académico 2016-17 se han implementado la realización de encuestas de calidad, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y que por tanto son objeto de seguimiento al tratarse una formación importante para los alumnos del Grado.
La evaluación final de los estudiantes de Comercio ha sido muy positiva tanto en los aspectos docentes relacionados con la formación recibida en el Grado como en el desarrollo de la práctica en sí. Han sido encuestados la totalidad de los alumnos que han realizado prácticas curriculares (179 alumnos/as) Los alumnos consideran que las prácticas son un complemento necesario en su formación (un 73,18% puntúa con un 5 sobre 5 ese aspecto)
Para un 69,27% La acogida por parte de la empresa/institución ha sido adecuada ha sido valorada con un 5 sobre 5

Un 74,86 de los alumnos se considera muy satisfecho con las prácticas realizadas. Eso se corresponde también con una valoración positiva por parte de las empresas empleadoras, así de los 163 tutores en las empresas encuestados un 93,33% se muestran muy satisfechos.

El alumnado es muy valorado por las empresas tanto en capacidad técnica como en capacidad de aprendizaje. Un 62,98% de las empresas se han planteado la posibilidad de contratar al estudiante una vez finalizado el periodo de prácticas. En los casos en que el estudiante no ha sido contratado el 92.27% tendrá su candidatura en cuenta para futuros procesos de selección.

Fortalezas	Debilidades
F13 Alta satisfacción de alumnos de prácticas externas.	
F14 Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas.	

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.

En la memoria de seguimiento del curso 14/15 se dio la siguiente respuesta: Las recomendaciones que se indicaron se referían a aspectos informativos que se incorporaron a la versión definitiva de la Solicitud de Verificación del título.

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

No procede.

6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

En el último informe de Seguimiento del Título, correspondiente al curso 2017-2018, se incluyeron una serie de recomendaciones y se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se ha publicado en la página web del Centro Información sobre la inserción laboral.
- Se ha incluido en la memoria de seguimiento información sobre la estructura y características del profesorado, indicando el número de profesores, sus categorías, etc. Se incluye también información relacionado con la docencia como, por ejemplo, la participación en proyectos de innovación docente y mejora de la calidad educativa.
- Se ha implantado un procedimiento propio para conocer el grado de satisfacción de los egresados y su inserción laboral.

6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

El plan de mejora planteado para desarrollar en el curso 2018-2019 tiene como objetivo fundamental atender a las modificaciones necesarias y recomendaciones en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el Conocimiento Madri+d para la mejora del Título. Por este motivo las actuaciones realizadas se enumeran y analizan en el apartado 6.5.

6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

En la memoria del curso 17/18 se dio la siguiente respuesta: En el curso 2016-2017, la Fundación para el Conocimiento Madri+d procedió a evaluar la propuesta de acreditación de nuestro título, emitiendo INFORME FAVORABLE. En el informe final emitido con fecha de 21 de diciembre de 2017, se recogían un conjunto de modificaciones necesarias y de recomendaciones que pasamos a analizar.

Respecto a las modificaciones necesarias:

1. Es necesario modificar la memoria para incluir el inglés como idioma de impartición de algunas asignaturas y exigir un determinado nivel como requisito de acceso.

Para poder indicar en la memoria que hay una segunda lengua de impartición, se debe justificar que existe, al menos, una asignatura básica, obligatoria u optativa vinculada a una especialidad o mención, que se imparta exclusivamente en esa segunda lengua. La Facultad ha aumentado la impartición de asignaturas en inglés y está ofertando en el curso 19/20 las siguientes asignaturas optativas en inglés: COACHING Y DESARROLLO PERSONAL DIRECT AND RELATIONAL MARKETING MERCHANDISING & CATEGORY MANAGEMENT PRODUCTS & SERVICES POLICIES BUSINESS SIMULATION Inicialmente se comenzó a tramitar una modificación para incluir el inglés como idioma de impartición, pero al no formar parte de una especialidad o mención, sino que son asignaturas de diferentes especialidades, ya que se trataba de la impartición de un mínimo de tres asignaturas, el Servicio de Estudios del Rectorado nos informó que no era necesario realizar ninguna modificación. Aun así, como se inició el proceso de modificación.

2. Es necesario establecer un nivel mínimo de castellano para los alumnos de otros países.

Se ha comenzado a tramitar una modificación en la Memoria Verificada aprobado en la Junta de Facultad de 12 de abril de 2016. Se envió al Rectorado 15 de abril 2016. La modificación propuesta en la Memoria es: “4.2: Los alumnos de habla no hispana deberán acreditar un nivel B2 de conocimiento del idioma castellano”. Se ha modificado la memoria de verificación. El apartado 4. Acceso y admisión de estudiantes. 4.2. Requisitos de acceso y criterios de admisión. Los alumnos de habla no hispana deberán acreditar un nivel B-2 de conocimiento del idioma castellano. (Modificación en la Memoria verificada tramitada y aprobada el 21/06/2019).

3. Es necesario resolver los problemas de coordinación, especialmente horizontal: temarios y documentación distinta, o exámenes no comunes.

La Junta de Facultad trata habitualmente el grado de cumplimiento respecto a la coordinación de las diferentes asignaturas. Se ha implicado a los Departamentos de diversas maneras y entre otras enviando un correo a todos los Directores con docencia en el Grado informando de las medidas adoptadas por la Comisión de Grado.

En las reuniones de la Comisión de Grado se han incluido los necesarios puntos del orden del día para coordinar la homogeneización de criterios (temarios y documentación) y exámenes esencialmente comunes. Se ha solicitado la implicación a los coordinadores de las asignaturas y se ha mandado un correo electrónico a todo el profesorado del Centro con los acuerdos tomados en la Comisión de Grado.

4. Es necesario actualizar la normativa de reconocimiento de créditos según lo indicado en el seguimiento, así como revisar su cumplimiento, especialmente para los alumnos de Chengdu Institute Sichuan.

Se ha realizado una modificación en la memoria de verificación actualizando la normativa de reconocimiento de créditos: 4.4. Transferencia y reconocimiento de créditos: sistema propuesto por la Universidad: Se actualiza la nueva normativa: Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 5 de Julio de 2016, por el que se aprueba el Reglamento de Reconocimiento de Créditos a los Estudiantes de Titulaciones de Grado (Modificación en la Memoria verificada tramitada y aprobada el 21/06/2019).

Actualmente, el convenio de Chengdu Institute Sichuan no se encuentra en vigor así se ha informado y difundido en la web de la Facultad. Se ha solicitado al Rectorado una adaptación a la normativa sobre transferencia y reconocimiento de créditos a lo dispuesto en el Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.
5. Es necesario que la defensa del TFG se realice siguiendo lo establecido en la memoria en la que se recoge la defensa oral de todos los alumnos.
Se ha aprobado por la Junta de Facultad una modificación en la Memoria Verificada para la defensa del TFG, de tal forma que, los profesores tutores de TFG serán los responsables de la evaluación tanto del trabajo como de su defensa. Adicionalmente durante el año académico 2017-18 se ha expuesto oralmente con éxito los TFGs de todos los alumnos/as delante de dos profesores. Se ha aprobado una modificación en la Memoria Verificada para la defensa del TFG (21/06/2019): 5. Planificación de las enseñanzas: Modificación del punto 5. Plan de Estudios. Descripción de materias. Módulo 6. Trabajo Fin de Grado, quedando de la siguiente forma El Centro diseñará y aprobará un documento de reglamento sobre el TFG que se publicará en la web donde se especifique, entre otras cosas, el sistema de evaluación. Los profesores tutores serán los responsables de la evaluación tanto del trabajo como de la defensa oral. El profesor tutor podrá otorgar al TFG una calificación máxima de 8,9. No obstante, podrá proponer a la Comisión del TFG calificaciones superiores que serán otorgadas por la propia Comisión. En este caso, la Comisión del TFG podrá, si lo considera conveniente, convocar al estudiante a una posterior defensa oral ante un Tribunal nombrado por la Comisión de TFG, cuyos miembros serán elegidos por esta Comisión, preferentemente de entre los profesores encargados de la docencia y seguimiento de los grupos de TFG y presidida por el coordinador del Grado. La presentación oral será una síntesis del trabajo y se destacarán los principales hallazgos e implicaciones del mismo.

6. Es necesario establecer sistemas para mejorar que los estudiantes asiáticos adquieran los resultados de aprendizaje, empezando por establecer un nivel mínimo de español en el perfil de ingreso.
Se ha aprobado la modificación de la Memoria Verificada indicada en el apartado 1.

Respecto a las recomendaciones:
Criterio 1. Organización y desarrollo:
1. Se recomienda reducir el tamaño de los grupos.
La modificación aprobada con el objetivo de reducir el tamaño de los grupos es la siguiente:
Las plazas de nuevo ingreso ofertadas se disminuyen de 400 a 300.
Criterio 3. Sistema de garantía interna de calidad:
1. Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores. Se ha obtenido información sobre la satisfacción de los empleadores a través de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio.
2. Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas. Desde la Facultad se han elaborado encuestas para analizar satisfacción de los egresados. Nos hemos puesto en contacto en repetidas ocasiones con los egresados y hemos obtenido mayor participación. Los resultados se han publicado en la web de la Facultad.
3. Se recomienda tener en cuenta los aspectos señalados en los seguimientos previos a la acreditación. En las memorias de seguimiento realizadas se indica la forma en que se han recogido los aspectos señalados en los seguimientos previos a la acreditación. Así en la Memoria 2017-18 se indica en el punto 6.3. que se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título,

realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título. En el último informe de Seguimiento del Título, correspondiente al curso 2016-2017, se incluyeron una serie de recomendaciones y se han llevado a cabo las correspondientes acciones.
4. Se recomienda contar con datos relativos a la inserción laboral de los graduados.
Además de las encuestas realizadas por la Facultad, hemos recibido información de la Oficina de Calidad de la UCM sobre los datos relacionados con la inserción laboral de los graduados.
Criterio 4. Personal académico:
1. Se recomienda tomar medidas para llegar a cumplir con el porcentaje de profesores permanentes establecido en el RD 420/2015. La Facultad de Comercio y Turismo en la actualidad no cuenta con departamentos propios, por lo que, los profesores pertenecen a departamentos de varias Facultades. Desde que recibimos el informe definitivo de la Fundación Madri+d de la renovación de la acreditación se han tenido constantes reuniones con el Rectorado para reforzar la convocatoria de concursos de acceso a plazas de cuerpos docentes universitarios y la promoción del profesorado permanente.
2. Se recomienda mejorar la actividad investigadora del profesorado. En el Consejo de Gobierno de 24 de septiembre de 2019, se aprobó el Programa de Doctorado en Turismo.
El 16 de octubre se celebró la primera Comisión Académica del programa de Doctorado en nuestra Facultad. Esto va a mejorar significativamente la actividad investigadora del profesorado en la Facultad comenzando por generar nuevos equipos de investigación. Por otro lado, se ha generado el procedimiento PG-02 basado en la gestión de la competencia del personal comenzando por un plan de Formación interna organizado por el Rectorado a través del Plan de formación del profesorado como uno de los procedimientos generales en el proceso de implantación de la ISO9001 en la Facultad.
Criterio 7. Indicadores de rendimiento y satisfacción:
1. Se recomienda analizar y tomar medidas en relación con los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción. Respecto a los últimos datos disponibles del curso 17/18, la satisfacción del alumnado con el título es de 5,7, lo que supone un descenso respecto al año anterior (6,23), ligeramente inferior a la media de la Facultad de Comercio y Turismo (5,9) e inferior a la media del total de alumnos en la UCM (6,3).
Ante este empeoramiento de la valoración se ha estudiado el dato en relación a la situación laboral observando que la satisfacción media más baja (5,1) corresponde con alumnos que trabajan de forma continuada y que supone un 24,17% de los alumnos encuestados.
2. Se recomienda incrementar la participación de los de los diferentes colectivos para que los resultados tengan significatividad estadística. Desde el equipo decanal se está trabajando en un proyecto de innovación en la docencia proyecto con el objetivo de impulsar la implicación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad. Se busca incrementar su participación en los distintos tipos de encuestas,
mejorar la fiabilidad de los datos obtenidos por las mismas, y un uso apropiado y responsable del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones.
3. Se recomienda actualizar los datos sobre la inserción laboral Se han actualizado los datos sobre la inserción laboral, para ello, presentamos las siguientes evidencias:
4. Se recomienda recoger de manera sistemática la satisfacción de los empleadores. La oficina de Prácticas cuenta con un procedimiento a través de la aplicación GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas), por el que obtiene datos de la satisfacción de los empleadores.

Fortalezas	Debilidades
F15 La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación	

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.

Las siguientes modificaciones de la Memoria verificada fueron aprobadas en Junta de Facultad el 7/11/2018, posteriormente fueron aprobadas en Comisión de Estudios de la UCM el 4/12/2018 y en Consejo de Gobierno de la UCM el 8/12/2018:

0 - Descripción general

Descripción del cambio:

En el apartado 1.3.2.1. Datos asociados al Centro Plazas de nuevo ingreso ofertadas se disminuyen de 400 a 300.

En el apartado 1.3.2.1. Datos asociados al Centro Lenguas en las que se imparte: castellano e inglés. Los requisitos de acceso para las asignaturas en inglés serán los establecidos en el Plan de Internacionalización de la UCM: https://goo.gl/sFrqHB

CRITERIO 1- DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

1.3 - Universidades y centros en los que se imparte

Descripción del cambio:

Las plazas de nuevo ingreso ofertadas se disminuyen de 400 a 300

Se ha modificado el número mínimo de créditos a matricular, igual para todos los cursos: TC (tiempo completo mínimo 48 ECTS) TP (tiempo parcial mínimo 24 ECTS)

Se ha incorporado el enlace con las normas de permanencia: https://www.ucm.es/permanencia-en-launiversidad

CRITERIO 4- ACCESO Y ADMISIÓN

4.2 - Requisitos de acceso y criterios de admisión

Descripción del cambio:

Se ha incorporado el requisito de acreditar un B2 de español para los estudiantes de habla no hispana tal como recoge el nuevo Plan de Internacionalización de la Universidad Complutense.
4.4 - Sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos

Descripción del cambio: Se ha eliminado el enlace y se actualiza la nueva Página 3 de 6 normativa.

CRITERIO 5-PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

5.1 – Descripción del plan de estudios En respuesta al Informe provisional de la Fundación Madri+d. 1 marzo 2019: Se ha incluido en inglés el nombre de las materias, módulos y asignaturas, así como los descriptores del contenido de las asignaturas optativas que se imparten en inglés y en castellano (a elegir por el estudiante) en la actualidad, pudiendo variar de un curso a otro dependiendo de la demanda y los recursos disponibles.

5.4 - Sistemas de evaluación Descripción del cambio: Se ha modificado la forma de evaluación del Trabajo Fin de Grado.

5.5 - Módulos, Materias y/o Asignaturas

Descripción del cambio:

En el apartado 5.5.1. Actividades formativas. Se ha ajustado la presencialidad.

CRITERIO 6-PERSONAL ACADÉMICO

6.1 – Profesorado En respuesta al Informe provisional de la Fundación Madri+d. 1 marzo 2019: El Centro garantizará que el profesorado responsable de las asignaturas que se imparten en inglés posee el nivel requerido para la impartición del título en dicha lengua En respuesta al Informe provisional de la Fundación Madri+d. 9 mayo 2019:

En el apartado 6.1. Profesorado, se ha incluido el procedimiento que se va a aplicar para garantizar, en caso de que se impartan asignaturas en inglés, que el profesorado responsable posea el nivel requerido para la impartición de la docencia en dicha lengua.

CRITERIO 7- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

7.1- Justificación de recursos materiales y servicios disponibles. En respuesta al Informe provisional de la Fundación Madri+d. 1 marzo 2019: Se ha incluido un listado de entidades con convenios de colaboración para la realización de Prácticas Externas (12 ECTS) para 300 plazas de nuevo ingreso, en el apartado 5.5. del Plan de Estudios dentro de Prácticas Externas. En respuesta al Informe provisional de la Fundación Madri+d. 9 mayo 2019: Se ha actualizado el listado de entidades con convenios de colaboración para la realización de Prácticas Externas (12 ECTS) para 300 plazas de nuevo ingreso, en el apartado 5.5. del Plan de Estudios dentro de Prácticas Externas. Se ha modificado el presente punto en RESPUESTA AL INFORME DE EVALUACIÓN elaborado por la Fundación para el Conocimiento Madri+d. 09/05/2019

CRITERIO 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Descripción del cambio: Se ha modificado el link.

CRITERIO 11- PERSONAS ASOCIADAS A LA SOLICITUD

11.2 - Representante legal Descripción del cambio: Se ha modificado la representante legal y se adjunta nuevo Decreto de delegación de competencias.

11.3 - Solicitante Descripción del cambio: Se ha modificado la solicitante.

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

No procede.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	F1. En el SGIC de la Facultad están representados todos los colectivos implicados en el desarrollo del Título (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y agentes externos). F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado, con enlace propio en la página web, en el que se informa de su organización, composición y funciones, Comités de Evaluación y Mejora, Memorias Anuales de Seguimiento, las mejoras implantadas y el procedimiento del Sistema de quejas y reclamaciones.	Ver apartado 1	Continuar trabajando dentro de la estructura creada del SGIC, ponderando y optimizando las herramientas de desarrollo establecidas
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	F3. El alumnado dispone en la página web toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación. F4. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar.	Ver apartado 2	Continuar ofreciendo información actualizada en la página web
Personal académico	F5 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación. F6 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas.	Ver apartado 3	Fomentar la motivación del profesorado
Sistema de quejas y sugerencias	F7 El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.	Ver apartado 4	Mantener y difundir el buzón de quejas y sugerencias
Indicadores de resultados	F8 El análisis de indicadores de demanda y su evolución para la titulación nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro	Ver apartado 5.1	Continuar mejorando la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en las iniciativas que contribuyan a ello
Satisfacción de los diferentes colectivos	F9 La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	Ver apartado 5.2	Motivar al profesorado y mantener cauces de información y participación
Inserción laboral	F10 Sistema interno de encuestas a egresados	Ver apartado 5.3	Mantener y actualizar el sistema de encuestas a egresados
Programas de movilidad	F11 Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad F12 Gestión administrativa de los programas de movilidad	Ver apartado 5.4	Continuar fomentando y facilitando el intercambio estudiantil

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Prácticas externas	F13 Alta satisfacción de alumnos de prácticas externas. F14 Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas.	Ver apartado 5.5	Ofrecer apoyo a las iniciativas de las empresas para promover vinculaciones laborales favorables
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	F15 La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación	Ver apartado 6	Continuar incorporando las recomendaciones que se realicen para mantener e incrementar la calidad y relevancia del Grado

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	D1. La implicación del alumnado en el SGIC es susceptible de mejora. D2. Falta de retroalimentación sobre la efectividad de las medidas adoptadas.	Ver apartado 1	Puesta en marcha de un sistema interno de motivación de los agentes implicados	Actas de reunión de SGIC	SGIC con aprobación de la Comisión de Calidad	Año académico 2019-20	No realizado
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	D3. El distinto calendario de trámites administrativos y de la actividad docente. D4. Necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.	Ver apartado 2	Transmisión a Rectorado de la necesidad de acompasar el calendario de trámites administrativos y docentes Puesta en marcha de un sistema de implicación y retroalimentación del alumnado	Actas de reunión de SGIC	SGIC con aprobación de la Comisión de Calidad	Año académico 2019-20	No realizado
Personal Académico	D5 Alto porcentaje de profesores/as no permanentes D6 En el doble grado, tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente sensiblemente mejorables	Ver apartado 3	Transmisión a Rectorado de la necesidad un plan de profesorado que atienda las necesidades del Centro	Número de nuevos contratados	Rectorado UCM	Año académico 2019-20	No realizado
Sistema de quejas y sugerencias							

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicadores de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado / En proceso/ No realizado
Indicadores de resultados	D7 los indicadores de resultados académicos del Título en todos los apartados se observa una disminución en todos los ítems con un ligero ascenso en la tasa de eficiencia de los egresados	Ver apartado 5.1	Continuar la vigilancia de los indicadores de resultado	Actas de reunión de SGIC	SGIC	Año académico 2019-20	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	D8 La satisfacción del alumnado es descendente en los últimos años. D9 Escasa participación del PAS en las encuesta de satisfacción	Ver apartado 5.2	Continuar la vigilancia y análisis de las encuestas de satisfacción Transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción al PAS	Actas de reunión de SGIC	SGIC	Año académico 2019-20	En proceso
Inserción laboral	D10 Baja participación en las encuestas a egresados	Ver apartado 5.3	Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados	Actas de reunión de SGIC	SGIC	Año académico 2019-20	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO CELEBRADA EL 14 de noviembre de 2019

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA ACADÉMICA

Dª Lourdes SALINERO GANZO, Secretaria Académica de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid,

CERTIFICA:

Que la Comisión Permanente delegada de la Junta de Facultad, reunida en la sesión 11/2019 de 14 de noviembre, ha informado favorablemente las Memorias Anuales de Seguimiento de los siguientes títulos:

- Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos
- Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
- Máster en Consumo y Comercio
- Máster en Comercio Electrónico
- Grado en Turismo
- Grado en Comercio

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido el presente certificado con el Vº Bº de la Ilma. Sra. Decana de la Facultad de Comercio y Turismo, en Madrid, a 14 de noviembre de 2019.

Vº Bº

LA DECANA,

Francis Blasco López

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Oficina de Calidad de la UCM