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
30/10/2009	21/06/2019	Fundación Madri+d	23/02/2018

CURSO 2019-20

OFICINA PARA LA CALIDAD

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: https://comercioyturismo.ucm.es/

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 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 Estudios y Calidad.

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: https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic

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/file/coordinadores-comercio-20-21.

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 pueden 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 analiza 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 2019-2020 se han celebrado cinco reuniones ordinarias de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
13/11/2019	Avances en el proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad.	Finalizando la redacción de procedimientos y programación de auditorías interna y externa.
	Cursos impartidos por Biblioteca	Se ha impartido curso de formación de uso de sus instalaciones, dirigido al alumnado del centro, pero destaca baja participación del alumnado: contrasta con la petición de este tipo de cursos.
	Aprobación por parte de La Fundación para el Conocimiento Madri+d de las propuestas de modificación de los planes de estudios del Máster en Comercio Electrónico, del Grado en Comercio y del Grado en Turismo	Se informa de principales modificaciones: modificación de los criterios de baremación y acceso a los estudios (idiomas), actualización de normativas, ajuste de presencialidad y plazas de nuevo ingreso, evaluación y dedicación del TFG, listas de docentes, se han dedicación a las prácticas en empresa, etc.
	Estado de las Modificaciones realizadas en los Másteres que han pasado el proceso de revisión de acreditación.	Han pasado a la Comisión de Estudios y están a punto de ser aprobadas por el Consejo de Gobierno de la UCM
	Memorias de seguimiento del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, del	Se aprueban por asentimiento las memorias de seguimiento

	Máster en Consumo y Comercio, del Máster en Comercio Electrónico, del Grado en Turismo y del Grado en Comercio	
18/02/2020	Cambio en la Coordinación del Grado en Turismo Resultados del programa Docentia Avances en el proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de las titulaciones (estudiantes, profesores y PAS)	Se incorpora Herbert González, que sustituye a Javier Curiel Tres profesores de la Facultad han obtenido la valoración de profesores excelentes Realizada auditoría interna con fecha del 7 de febrero, donde se han obtenido sugerencias de mejora. En el plazo de un mes se ha previsto realizar auditoría externa. De manera previa se convocará reunión con los coordinadores de titulaciones Análisis de las debilidades: la variedad de encuestas crea confusión en los estudiantes que no tienen lo que se evalúa; baja participación por parte del alumnado; puntuaciones emitidas por los estudiantes son bajas y muy variables (desviaciones estándar superiores a 2 y 3 puntos en muchos ítems); las quejas y sugerencias están siendo utilizadas para objetivos distintos de su función. Plan de mejoras: concienciar a los alumnos de la importancia de las encuestas, y transmitirles correctamente el por qué y para qué se hacen las mismas; transmitir claramente los aspectos que la Facultad puede cambiar; difundir el procedimiento de las quejas y sugerencias, para evitar usos incorrectos. Medidas a adoptar: vídeo explicativo de las encuestas de satisfacción y del Programa Docentia (ya elaborado); informar sobre el funcionamiento de las encuestas en las aulas e incentivar su cumplimentación; fomentar que los estudiantes opinen y realicen propuestas de mejoras; convocar una reunión con los delegados y representantes de alumnos de la Facultad para tratar todos estos puntos.
04/03/2020	Organización de la reunión con los estudiantes de los grados y doble grado de la Facultad que se celebrará el 11 de marzo a las 12:45h Análisis de propuestas para mejorar la encuesta de satisfacción de las titulaciones	Se programa una primera reunión para las titulaciones de grado y se detallan los destinatarios de la reunión, sus objetivos y contenidos. Posteriormente se realizará otra para máster. Reparto y explicación de las tablas-resumen de los resultados de las encuestas que incluye elementos relativos a satisfacción con la titulación, medidas transversales, sistema de quejas y rol de los coordinadores. Se acuerda analizar detalladamente este punto en una reunión posterior y realizar una propuesta de mejora en algunas preguntas de las encuestas a la Oficina de Calidad de la UCM.
07/05/2020	Emergencia sanitaria (Covid-19)	Se cancela la reunión programada con los estudiantes. Desde el Vicerrectorado de Calidad se ha dado posibilidad al profesorado de cancelar la participación en la evaluación de Docentia sin que suponga incumplimiento del Programa por situación anómala. Análisis de situación de la adaptación de la docencia: la adaptación de la docencia presencial a la docencia on line se ha hecho por medio de una adenda general aplicable a las guías docentes de manera ajustada a las pautas marcadas por el Rectorado y por el Decanato. El equipo decanal ha recibido y está resolviendo quejas de estudiantes que han manifestado su desacuerdo con la forma de impartir las clases online de algunos

	Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20, documento elaborado por la Facultad de Comercio y Turismo	profesores; el equipo decanal ya ha creado grupos de apoyo para ayudar a estos profesores. Este documento recoge la variedad de casos de estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas y una serie de medidas alternativas para que puedan finalizar y superar la asignatura como la gestión de prácticas on-line, el Programa de Talleres de Empleabilidad o el proceso para el reconocimiento y/o convalidación de experiencia previa y otro tipo de actividades formativas relacionadas con las competencias de aprendizaje de prácticas externas (por ejemplo, las organizadas en el marco de actividades complementarias de los másteres). Se analizan 16 casos de alumnos que aportan documentación y solicitan la convalidación o el reconocimiento de prácticas.
23/07/2020	Programa de talleres para la Empleabilidad de la Facultad	En aplicación de las "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19 Curso 2019-20", la Facultad organizó programa para la empleabilidad compuesto por seis talleres de 10 horas cada uno.
	Programa de formación para el profesorado de la Facultad	La Facultad ha organizado dos cursos para cubrir las posibles carencias del profesorado en lo relativo a la evaluación online, específicamente sobre cuestionarios en Moodle y firma de actas con certificado digital.
	Cursos del Centro de Formación Permanente (UCM)	El Centro de Formación Permanente (UCM) ha organizado un ciclo de cursos en formato *webinar* para ayudar al profesorado a planificar, desarrollar y evaluar sus asignaturas a distancia. Se informa que todos los cursos fueron grabados y el material está disponible para la comunidad complutense.
	Proyectos aplazados por la emergencia sanitaria	Se informa que por la emergencia sanitaria el proceso de implantación de la ISO 9001 y la reunión prevista con los delegados de curso para analizar las encuestas de satisfacción y el Programa Docentia han quedado aplazados para el curso 2020/2021.
	Matrícula de Másteres	Se analiza el estado de matriculaciones en los másteres y se plantea abrir el tercer plazo de matriculación únicamente para el Máster en Consumo y Comercio y para el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.
	Ranking Universum	Se informa sobre el informe del Ranking Universum que analiza la empleabilidad de las titulaciones y que incluye resultados sobre alumnos de la Facultad. Este informe se analizará al inicio del próximo curso.
	Marco estratégico para la Docencia en el Curso 20/21	Se informa sobre el *Marco Estratégico para la Docencia en el Curso 2020-2021* propuesto por el Rectorado y el Marco Estratégico que la Facultad de Comercio y Turismo ha elaborado a partir de las directrices establecidas por el Rectorado. Se informa además del documento elaborado por la Facultad sobre recomendaciones preventivas. Las clases combinarán la docencia presencial y la docencia on-line.
	Ceremonia de graduación del curso 2019-20	Se sondean las distintas posibilidades para su celebración en condiciones de seguridad. En el caso concreto de los másteres, se estudiará la posibilidad de realizar el acto a finales de octubre en formato *on line* o en espacio al aire libre.
	Balance del curso académico en los Grados y Másteres	Los coordinadores de titulación destacan los aspectos más relevantes del curso: (i) El curso ha acabado razonablemente bien, dadas las circunstancias, se

		destaca el compromiso del profesorado, la cooperación entre coordinadores de títulos y la implicación de los estudiantes. (ii) La falta de presencialidad ha dificultado la cercanía del profesorado con el alumnado. (iii) La implicación de los estudiantes en el Sistema de Calidad se ha visto dificultada por la situación. (iv) Una de las principales actividades que han podido hacer los coordinadores es atender las preguntas de una variedad muy amplia de usuarios (alumnos, PDI, PAS), canalizando sus preguntas. (v) Las guías docentes se han adaptado a la situación generada por la pandemia COVID 19 y, en general, se han cumplido por los docentes, siendo muy destacable el esfuerzo hecho para mantener la calidad de la enseñanza. (vi) Pese a que se han recibido algunas quejas, sobre las cuales se debate, éstas se han resuelto y la valoración global de la gestión que se ha hecho para la adaptación y la continuidad de la actividad docente es positiva. Se revisa el Plan de mejoras del Grado de Comercio, entre otros el formulario de coordinación y la puesta en marcha de un sistema interno de motivación de los agentes implicados, en especial del PAS y alumnado: envío de correos, convocatoria con delegados de clase (suspendida por el estado de alarma), etcétera. Las circunstancias de crisis sanitaria no han facilitado el poner en marcha todas las actividades propuestas, pero habrá que esperar a los resultados de las encuestas de satisfacción y los indicadores de resultado.
	Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa.	Conforme a lo establecido en las “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20”, la comisión analiza y resuelve: 16 solicitudes de convalidación.

En el cuso 2019/2020 también se han desarrollado cinco reuniones extraordinarias (26 de mayo, 2 de julio, 10 de julio, 16 de julio y 18 de septiembre de 2020) dedicadas al análisis y resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa conforme a lo establecido en las “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20”.

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. F3 Flexibilidad del SGIC para su adaptación a la situación de crisis.	

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 Turismo y Comercio.
- 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, Grado en Turismo, y el Doble Grado, estableciendo algunas reuniones conjuntas, lo que facilita la coordinación de las asignaturas comunes y el trabajo en una misma dirección con el profesorado del Centro. Asimismo, existe una estrecha relación con los Coordinadores de Titulaciones de Grado, 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.

Desde 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.

Con motivo de la crisis sanitaria las reuniones presenciales de Coordinación y con el alumnado se suspendieron, y se activó un sistema de coordinación de emergencia flexible y continuo a través del correo electrónico:

- En un nivel cero:
    - Entre el alumnado y el Equipo Decanal (principalmente a través de la Decana), que directamente atendió los requerimientos del alumnado, para que se sintiera atendido y entendiera que la comunicación fluía ante el equipo responsable del Centro.
    - Entre el profesorado y el equipo Decanal. Se crearon grupos de Trabajo para cada titulación para atender las consultas de todo el profesorado. La Comisión del Grado en Comercio estaba formada por la Decana, la Vicedecana de Calidad y la Coordinadora del Grado y la Coordinadora del Campus Virtual del Centro.
    - Cada grupo de trabajo podía proponer otras sugerencias, mejoras, o dudas que pudieran ir surgiendo en cualquier momento. El objetivo fue organizarse solidariamente y que ningún profesor dejara de ser atendido en pro de una enseñanza lo más efectiva posible de los estudiantes dentro de las circunstancias excepcionales.
- En un primer escalón entre los coordinadores de asignatura y los profesores de la misma.
- En un segundo escalón entre la Coordinadora de Grado y los coordinadores de asignatura.
- En un tercer escalón entre la Coordinadora del grado y el Equipo Decanal.

A lo largo del curso 2019-20 se desarrollaron las siguientes acciones:

- La Comisión de Grado en Comercio, constituida por los coordinadores de asignaturas del Grado celebró una reunión presencial anterior a la crisis sanitaria:
    - 12-12 de 2019. En la reunión se informó sobre la memoria de seguimiento del año académico 2018-19 y sobre el Informe provisional de Especial seguimiento

del Grado emitido por la Fundación para el Conocimiento Madri+d. Asimismo, se hizo una valoración del avance en las medidas de coordinación.

- Se trasladó información periódica al alumnado y profesorado de las adaptaciones en la docencia derivadas de la crisis sanitaria.
- Se trasladó información periódica a la Comisión de Calidad y a la Junta de Facultad del desarrollo del Grado.
- Se canalizó 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 en las que se trabajó en el año académico 2019-20 son:

- El incremento de la coordinación de los tres Grados del Centro (Comercio, Turismo y Doble Grado).
- Se ha trabajado 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.
- Se ha implantado un mecanismo interno para el seguimiento y obtención de retroalimentación sobre el avance en la coordinación del Grado. En el año académico 2019-20 se impartieron 50 asignaturas en el Grado (sin contar las Prácticas curriculares y el TFG), de las que 5 eran de grupo único. Se ha recabado información sobre la coordinación horizontal del Grado de Comercio mediante un Formulario rellenado por los coordinadores de asignatura; las respuestas recibidas representan un 71,5% de las asignaturas impartidas. Los resultados obtenidos son que en el 56,25% de las asignaturas encuestadas la coordinación es muy alta, en el 31,25% alta y media en el 12,50% de las asignaturas. En el Doble-Grado, al ser grupo único, la coordinación horizontal es de un 100%.

Fortalezas	Debilidades
F4. El alumnado dispone en la página web toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.	D2. Necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.
F5. El alumnado dispone de la Guías Docentes con toda la información relevante de las asignaturas a cursar.	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2019-2020 fueron 129 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Comercio, con el siguiente detalle:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	69	53,5%	486,45	46,0%	0
Asociado Interino	5	3,9%	52,50	5,0%	0
Ayudante Doctor	11	8,5%	71,75	6,8%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	3	2,3%	58,50	5,5%	0
Catedrático de Universidad	1	0,8%	4,00	0,4%	1
Contratado Doctor	10	7,8%	110,80	10,5%	5
Contratado Doctor Interino	7	5,4%	62,50	5,9%	0
Titular de Escuela Universitaria	7	5,4%	82,00	7,8%	0

Titular de Universidad	14	10,9%	115,30	10,9%	13
Titular de Universidad Interino	1	0,8%	7,50	0,7%	0
Visitante	1	0,8%	6,00	0,6%	0
Total	129	100%	1.057	100%	19

En el Doble Grado de Turismo y Comercio fueron 83 los/as profesores/as:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	41	49,4%	117,00	38,5%	0
Asociado Interino	4	4,8%	10,50	3,5%	0
Ayudante Doctor	7	8,4%	26,50	8,7%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	1,2%	9,00	3,0%	0
Contratado Doctor	8	9,6%	27,00	8,9%	6
Contratado Doctor Interino	7	8,4%	36,00	11,8%	1
Titular de Escuela Universitaria	4	4,8%	30,00	9,9%	0
Titular de Universidad	11	13,3%	48,00	15,8%	15
Total	83	100%	304	100%	22

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 el alto porcentaje de profesores asociados, situación que se arrastra en el Centro y objeto de seguimiento por el SGIC. En cualquier caso, conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas.

Haciendo una comparación con los datos publicados en la memoria del año anterior (2018-19) se puede observar que en el Grado de Comercio ha bajado ligeramente el porcentaje de profesores no permanentes mientras que ha aumentado en el Doble-Grado.

En cuanto al número de profesores doctores, no se dispone de información completa de los profesores asociados no adscritos al Centro. Nuestra estimación es que los profesores doctores suponen un 55% del total del profesorado de la Titulación.

Respecto al número de sexenios de investigación, han aumentado de 19 en el año 2018-2019 a 22 en el Grado de Comercio y de 20 a 21 en el Doble Grado.

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 la participación y organización de múltiples actividades complementarias organizadas para el alumnado que no serían posible sin la activa participación del profesorado. Podemos citar entre otras las siguientes:

- Participación en la feria FITUR 2020 (del 22 al 26 de enero), concretamente en Fitur Talent.
- Participación en 2nd International University Forum "Team Innovation 2019: Sustainable Development Goals, Tourism and Human Rights. Innovation and the jobs of the future in the Camino de Santiago". 24 a 31 de octubre de 2020.
- Presentación de la empresa SISMOTOUR a cargo de Augusto Ramos (CEO) y Felipe Santi (CTO), sobre los avances tecnológicos en señalética digital que están implantando en destinos turísticos. Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. 13 de noviembre de 2019.

- Conferencia "Usos de redes sociales y apps en las relaciones sexual-afectivas de los jóvenes" impartida por el investigador Felipe Tello Navarro. 19 de febrero de 2020.
- Curso de "Análisis Bibliométrico: Uso de Scimat", impartido por Manuel J. Cobo, profesor en el Departamento de Ciencias de la Computación e Ingeniería, de la Universidad de Cádiz. 5 y 6 de marzo de 2020.

El programa de evaluación docente en la UCM es el programa DOCENTIA. Con carácter general la participación en el programa DOCENTIA ha aumentado aproximadamente un 4% respecto al curso pasado, siendo 4.497 docentes los que han participado en alguna de las tres modalidades posibles (Docentia-UCM, Docentia en extinción o PAE).

De los más de 4.000 docentes que han participado en alguna de las tres modalidades, 2.212 se han evaluado este curso, tanto por Docentia-UCM como por Docentia en extinción, obteniendo el 76,9% una calificación positiva o muy positiva, y un 17,6% la calificación de excelente.

Los indicadores UCM (I-UCM) se obtienen por medio de encuestas de satisfacción realizadas desde el Rectorado, y los informes recogen la explotación de todas las preguntas de los cuestionarios de dichas encuestas.

	Grado en Comercio					**Doble Grado Turismo y Comercio**		
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	4º curso de seguimiento 2019/20	2017-18	2018-19	2019-20
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	47,45%	70,80%	72,17%	74,19%	65,89%	55,56%	50,00%	38,55%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	42,34%	36,28%	27,83%	30,26%	27,91%	25,93%	15,38%	13,25%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	96,88%	78,26%	83,33%	100,00%	100,00%	90,91%

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. Con motivo de la situación excepcional derivada del Covid-19, aumentó el número de profesores que no cumplía los criterios establecidos en el marco del Programa Docentia UCM de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado, lo que se refleja en una ligera disminución en la tasa de participación en el Grado de Comercio y un descenso más importante para el Doble-Grado. Sin embargo, el porcentaje de profesores evaluados positivamente se ha incrementado en ambas titulaciones.

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/proyectos-de-innovacion-docente-y-calidad-de-la-facultad.

Fortalezas	Debilidades
F6 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.	D3 Alto porcentaje de profesores/as no permanentes
F7 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas.	D4 En el doble grado, tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente son sensiblemente mejorables

4. ANÁLSIS 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.

El sistema de quejas y sugerencias se canaliza a través de tres vías:

- Las reclamaciones por escrito presentadas en la Secretaría de Alumnos o a través del Servicio de Registro.
- El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro.
- La comunicación con el/la coordinador/a de la titulación.

En las encuestas de satisfacción al alumnado de la titulación (ver apartado 5.2) se manifiesta que el 53,16% de los alumnos conoce los canales de quejas y sugerencias y que el 26,56% los ha utilizado.

Se ha efectuado un análisis conjunto del total de quejas recibidas y su conexión con la mejora de calidad de la titulación. Según información proporcionada desde el Vicedecanato de Política Académica, Profesorado y Estudiantes, durante el curso 2019/2020, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 26 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas o sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web. Adicionalmente, y con motivo de la crisis sanitaria y la gestión de la misma, se han recibido escritos por correo electrónico dirigido al equipo de Decanato procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y de otros/as estudiantes. En este sentido, ha prevalecido la vía *on line* como principal canal de recepción de incidencias.

Entre las incidencias formalizadas en registro o formulario de sugerencias y quejas, el 8% de las incidencias corresponden al Máster en Comercio Electrónico, el 15% a los estudios de Grado en Turismo, el 31% a los estudios de Doble Grado en Comercio y Turismo y el 46% a los estudios de Grado en Comercio.

De manera mayoritaria, estas incidencias, tanto recibidas por los canales formales como por correo electrónico, han tenido como motivo principal la adaptación de la docencia a la situación de excepcionalidad provocada por la crisis sanitaria (horarios, metodología, evaluación) y las no conformidades con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencia no comunicada de profesorado, aspectos relacionados con la comunicación profesorado-alumnado, plazos de publicación de calificaciones y trato inadecuado entre estudiantes o profesorado-alumnado. También se ha recibido una incidencia de tipo propositiva relacionada con la adaptación de itinerarios formativos según las posibles orientaciones profesionales de los estudios de máster.

Estas incidencias han sido resueltas mediante contestación y/o acciones por parte del organismo competente de resolución. En unos casos, desde la Facultad se ha realizado una labor de investigación y mediación por parte del equipo de Decanato entre las personas afectadas. En

otros casos, como los relacionados con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación, ha sido preciso la intervención de las Comisiones de Revisión de Exámenes (Reclamaciones) de los Departamentos correspondientes. Las incidencias relacionadas con la adaptación de la docencia durante la crisis sanitaria han motivado acciones como la puesta en marcha de equipos y actividades de apoyo al profesorado para la adaptación a la docencia no presencial, así como la emisión de comunicados informativos y aclaratorios de la Decana dirigidos a la comunidad universitaria de la Facultad (p.ej. comunicado de la Decana en respuesta a escritos de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y de otros/as estudiantes emitido con fecha del 22 de abril de 2020).

Tabla resumen de incidencias formalizadas por titulación (instancias y formulario de sugerencias y quejas):

Fecha	Titulación	Categorización	Sexo	Vía de recepción
10/03/2020	Grado en Comercio	Ausencia sin aviso de profesor	Mujer	Formulario de sugerencias y quejas
31/03/2020	Grado en Comercio	Problemas de adaptación metodología docente por Covid	Hombre	Correo electrónico
31/03/2020	Grado en Comercio	Problemas de adaptación metodología docente por Covid	Mujer	Correo electrónico
15/04/2020	Grado en Comercio	Problemas de adaptación metodología docente por Covid	Mujer	Formulario de sugerencias y quejas
16/04/2020	Grado en Comercio	Problemas de adaptación metodología docente por Covid	Hombre	Formulario de sugerencias y quejas
09/06/2020	Grado en Comercio	No conforme con calificación: Problemas con entregas fuera plazo	Mujer	Formulario de sugerencias y quejas
02/07/2020	Grado en Comercio	Problemas de adaptación metodología docente por Covid	Mujer	Instancia-on line
06/07/2020	Grado en Comercio	No conforme con calificación: Problemas de compatibilización de estudios y trabajo	Sin especificar	Correo electrónico
28/07/2020	Grado en Comercio	No conforme calificación examen	Hombre	Instancia
30/07/2020	Grado en Comercio	No conforme formato y calificación examen, se acusa de discriminación racial	Sin especificar	Correo electrónico
31/07/2020	Grado en Comercio	No conforme formato y calificación examen, se acusa de discriminación racial	Mujer	Formulario de sugerencias y quejas
02/07/2020	Doble Grado en Comercio y Turismo	No conforme calificación examen (escrito emitido por 8 estudiantes)	Varios (8 estudiantes)	Instancia
29/04/2020	Sin especificar	Adaptación horarios y exámenes por Covid	Mujer	Formulario de sugerencias y quejas

Fortalezas	Debilidades
F8 El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.	D5 Un alto porcentaje de alumnado manifiesta no conocer los canales de quejas y sugerencias.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 *Indicadores académicos y análisis de estos*

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.

INDICADORES DE RESULTADOS

		Grado en Comercio				Doble Grado Turismo y Comercio		
*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	4º curso de acreditación 2019/20	2017-18	2018-19	2019-20
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	280	240	240	240	240	50	50	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	283	238	218	253	217	53	50	52
ICM-3 Porcentaje de cobertura	101,07%	99,17%	92,92%	105,42%	90,42%	106,00%	100%	104%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	75,5%	75,06%	72,87%	67,89%	80,74%	89,71%	85,30%	93,76%
ICM-5 Tasa de abandono del título	22,66%	22,78%	20,87%	25,61%	26,05%	--	--	--
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	81,6%	82,05%	82,57%	82,82%	82,79%	--	--	--
ICM-8 Tasa de graduación	47,3%	41,55%	54,87%	46,18%	46,72%	--	--	--
IUCM-1 Tasa de éxito	82,63%	82,54%	81,84%	77,69%	88,42%	91,00%	89,29%	96,82%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	102,14%	145%	136,25%	92,08%	96,25%	274,00%	182,00%	124,00%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	420%	489,17%	434,58%	372,50%	422,50%	1530,00%	1018,00%	934%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	69,96%	63,56%	62,84%	56,13%	62,67%	93,34%	76,00%	80,77%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	91,38%	90,95%	89,04%	87,38%	91,32%	98,58%	95,54%	96,83%

A continuación, se realiza un análisis de los resultados del Grado y Doble-Grado, así como una comparativa de ambos. Las plazas de nuevo ingreso ofertadas se han mantenido. El porcentaje de cobertura ha disminuido en el Grado de Comercio (90,42%), y ha aumentado al 104% para el Doble Grado. 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 las dos titulaciones nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro y la Universidad Complutense.

Respecto a los indicadores de resultados académicos del Grado en Comercio (para el Doble Grado aún no se ha graduado la primera promoción) se mantienen la tasa de abandono del título y la tasa de graduación, así como la tasa de eficiencia de los egresados. Aumenta en Comercio y en el Doble Grado la tasa de éxito, la tasa de rendimiento del título, la tasa de adecuación del grado y la tasa de evaluación del título.

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, con mejores datos de demanda y rendimiento para el Doble-Grado, lo que se explica por la mayor demanda y menor oferta, lo que conduce a una elevada nota de entrada en la titulación.

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.

La información detallada por asignaturas (se incorpora como anexo) es un instrumento valiosísimo para analizar los resultados y facilitar el seguimiento de la titulación tanto por la Comisión de Calidad y para facilitar la Coordinación. A continuación, se presenta una tabla resumen comparativa del Grado y Doble Grado para el año académico 2019-20.

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas Curso Académico: 2019-20. Plan de Estudios: GRADO EN COMERCIO (0831) y Plan de Estudios DOBLE GRADO TURISMO-COMERCIO (DT12)

Datos medios por asignatura	Matriculados	1ª matricula	2ª Matrícula y sucesivas	Aprobados/ Matriculados	Aprobados/ Presentados	No Presentados /Presentados	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat
Grado en Comercio (0831)	176,46	134,73	41,73	84,71%	91,42%	7,57%	86,46%
Doble Grado Turismo-Comercio (DT12)	39,80	38,04	1,76	93,79%	97,14%	3,45%	94,07%

El porcentaje medio de aprobados sobre alumnos matriculados por asignatura es de 84,71% para el Grado en Comercio y de 93,79% para el Doble Grado. Asimismo, el porcentaje de Aprobados sobre los alumnos presentados es también mayor para el Doble Grado, que obtiene un 97,14% frente al 91,42% del Grado en Comercio. Para ambas titulaciones los resultados son bastante altos. En cuanto al porcentaje de No presentados sobre alumnos presentados ha sido de un 7,57% para el Grado en Comercio y de 3,45% para el Doble-Grado.

Fortalezas	Debilidades
F9 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	

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).*

De acuerdo con lo establecido en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones de la UCM es preciso conocer periódicamente la opinión de los diferentes actores implicados en el desarrollo de los Títulos Oficiales.

	Grado en Comercio					**Doble Grado Turismo y Comercio 2017-18**	
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	4º curso de acreditación	2018-19	2019-20
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,2	6,23	5,7	5,4	5,75	6,5	6,96
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,78	8,1	8,7	7,4	8,48	8,1	8,78
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	-	8	-	8

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 192, lo que supone un porcentaje de participación del 18,08%. El porcentaje de mujeres ha sido del 62,5% y el de hombres por tanto del 37,5%. El porcentaje total de participación supone un aumento respecto al año anterior que fue de un 14,5%.

Los alumnos encuestados en el Doble Grado de Turismo y Comercio han sido 53, lo que supone un porcentaje de participación del 29,78%, de los cuales un 83,02% han sido mujeres. Se aprecia que la satisfacción en el Doble Grado también se ha incrementado y es superior a la media en el conjunto de la Universidad.

La satisfacción del alumnado con el Grado en Comercio ha sido de 5,75, lo que supone un ascenso respecto al año anterior (5,4), y ligeramente superior a la media de satisfacción del total de alumnos en la UCM (5,73). Los aspectos mejor valorados por el alumnado son la satisfacción con los programas de movilidad (8,07), el prestigio de la Universidad (6,47), el valor formativo de las prácticas realizadas (6,25) y el considerar que la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación (5,99). Los aspectos peor valorados son la consideración de poco innovadores de los materiales (4,20) ofrecidos en la titulación y así como de los contenidos de las asignaturas (4,27), la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (4,27) y el componente práctico de las asignaturas (4,59).

Haciendo un una comparativa de ambas titulaciones podemos concluir que la participación en el Doble Grado ha sido mayor que en el Grado de Comercio así como también la satisfacción ha sido mayor.

En cuanto a profesorado, 21 profesores del Grado en Comercio han participado en las encuestas de satisfacción y 9 del Doble Grado. La satisfacción de ambos colectivos se ha visto incrementada

según se recoge en la tabla de más arriba, siendo la del Grado en Comercio igual a la media de la universidad y superior la del Doble Grado. En el año 2019-20 sigue siendo superior la satisfacción manifestada por el PDI para el Doble Grado.

Las encuestas de satisfacción del personal de Administración y Servicios (PAS) no incorpora distinción por titulaciones, dado que se presta servicio de forma conjunta a todas ellas. Han sido 7 personas las participantes lo que ha supuesto un porcentaje de participación del 24,14%, siendo su satisfacción de 8, ligeramente inferior a la media en la UCM (8,14). La participación de este colectivo se ha visto incrementada respecto al año anterior, en el que no se obtuvo una participación como para considerarse válida.

Los Agentes Externos miembros de las Comisiones de Calidad, son considerados un elemento importante para la calidad y mejora continua de las Titulaciones, por su aportación como personal externo a la Universidad, por lo que es imprescindible la realización anual de una encuesta de satisfacción para conocer la percepción de éstos acerca de la labor desempeñada.

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 2018-2019 la satisfacción de los agentes externos asciende a 8 sobre 10 aunque no se disponen de datos en 2019-2020. 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
F10 La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	

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 para conocer su grado de satisfacción con diferentes servicios de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Las Encuestas de Satisfacción de Egresados del curso 2018-2019 (correspondientes a la campaña 2019-2020) han sido contestadas por 15 personas, lo que suponen un 7.61% de porcentaje de participación.

No existen datos para el Doble Grado, dado que todavía no ha finalizado la primera promoción.

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. Se han 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/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-egresados.

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
F11 Sistema interno de encuestas a egresados	D6 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.

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 con 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 al principal programa de movilidad, el programa Erasmus. De esa forma se puede saber en cada momento qué normativa es de aplicación y así obtener respuesta a cualquier duda que pueda surgir relativa a la gestión de los expedientes y del proceso de reconocimiento de estudios. 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 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 2019-2020 la Facultad de Comercio y Turismo recibió a 63 estudiantes de Grado. A su vez un total de otros 66 estudiantes de Grado estudiaron en alguno de los centros universitarios con los que tenemos convenio, pertenecientes a 15 países, de los cuales 23 eran estudiantes del Grado en Comercio y 12 del Doble-Grado.

La encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero correspondiente al curso 2019-20 fue rellenada por 62 de un total de 66 alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo.

El 93,55% de los alumnos encuestados considera que consiguió completar satisfactoriamente todos los componentes educativos en la institución de acogida. El 87,08% de los alumnos encuestados están satisfechos con su experiencia de movilidad; el 59,66% se manifiesta muy satisfecho.

Fortalezas	Debilidades
F12 Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad	
F13 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, a través de la aplicación informática GIPE que permite la gestión telemática integral de las mismas y que opera bajo la tutela de la Delegado/a de la Decana para emprendimiento, prácticas externas y empleabilidad.

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 2019-20 el alumnado del Grado en Comercio realizó las siguientes prácticas en empresas:

- Curriculares: 87, frente a las 179 efectuadas el año académico anterior.
- Extracurriculares: 14, frente a las 106 realizadas el año académico anterior.
- Fueron canceladas: 9 curriculares y 1 extracurricular.

La realización de Prácticas durante el año académico fue afectada por la crisis sanitaria durante la cual muchos estudiantes vieron como sus prácticas curriculares eran suspendidas. Ante la situación se adoptaron diversas medidas desde el equipo decanal, siempre bajo el marco legislativo y las recomendaciones de las autoridades.

Así para aquellos estudiantes que habían alcanzado el 50% de los créditos de la asignatura de prácticas (Grado y Doble Grado 6 ETCS) se dieron por finalizadas sus prácticas.

Para los estudiantes que no habían alcanzado el 50% de los créditos de la asignatura se les propuso las siguientes opciones:

- Solicitar en la Oficina de Prácticas el reconocimiento de la asignatura por experiencia profesional o por Grado Superior de Ciclo Formativo (orientado a la titulación).
- Solicitar la convalidación de las prácticas por cursos realizados cuyos requisitos formativos serán evaluados por la Comisión de Calidad.

Para los estudiantes que no habían iniciado las prácticas las opciones ofrecidas fueron las siguientes:

- Solicitar la anulación de la asignatura en Régimen Académico.
- Solicitar la convalidación de las prácticas con prácticas extracurriculares, que fueron evaluadas por la Comisión de Calidad.

Adicionalmente la Facultad de Comercio y Turismo organizó Talleres que permitieron el reconocimiento de las Prácticas Externas Curriculares que fueron suspendidas. Se impartieron virtualmente durante los meses de mayo y junio de 2020 y fueron los siguientes:

- Marketing Experiencial y Sensorial. Impartido por Ingrit Moya Burgos, profesora del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Atención al Cliente. Impartido por Pilar Sánchez González, profesora del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Negocios Digitales. Impartido por Manuel Álvarez Sáez, profesor del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Simulador Globar Challenge. Impartido por Miguel Houghton Torralba, profesor del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Marca Personal. Impartido por Nuria Recuero Virto, profesora del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Relación digital con las Administraciones Públicas. Impartido por José David Cisneros Martínez, profesor del departamento de Economía Financiera y Actuarial y Estadística.

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 (87 alumnos/as) Los alumnos consideran que las prácticas son un complemento necesario en su formación (un 74,71% puntúa con un 5 sobre 5 ese aspecto).

Para un 79,31% la acogida por parte de la empresa/institución ha sido adecuada, siendo valorada con un 5 sobre 5.

Un 83,91 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 97,67% se muestran muy satisfechos.

El alumnado es muy valorado por las empresas tanto en capacidad técnica como en capacidad de aprendizaje. Un 67,44% 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 97.67% tendrá su candidatura en cuenta para futuros procesos de selección.

Los convenios de prácticas se suscriben con toda la Universidad y para todas las titulaciones, si bien las empresas, en un momento determinado, tienen la posibilidad de seleccionar estudiantes matriculados en cualquier Grado. Suele ser habitual que las empresas establezcan contacto con el Centro si desea alumnos del Grado en Comercio o del Doble-Grado y es la Oficina de Prácticas quien la gestiona y realiza la propuesta para establecer el Convenio de Cooperación Educativa con la UCM.

Tabla con Empresas/instituciones que publicaron ofertas de Prácticas para el Grado en Comercio:

Agencia Colpisa, S.L.U.	Funda International Studio, S.L.
Amigo Group Europa, S.L.	Hivency Iberia, S.L.
Aresbank, S.A.	Howden Iberia, S.A.
Arrow Enterprise Computing Solutions, S.A.U.	IVC Outsourcing CVI, S.L.
Asia Bole, S.L.	JoinForces, S.L.
Asociación Española de Centros y Parques Comerciales	Kaki Global, S.L.
Bankia, S.A.	Kaytrip Spain, S.L.
Best Career Butler, S.L.	Multicanal Iberia, S.L.U.
Canal Cosmopolitan Iberia, S.L.U.	Nozama Solutions, S.L.
Canal Online SL	Ofimática Edgo, S.L.
Cash Converters España, S.L.	PAYNOPAIN SOLUTIONS SL
China Spain United, S.L.	PMT Technology, S.L.U.
Comunidad de Propietarios Apartahotel Meliá Castilla	Popp Lighting, S.L
Consulting New Century.S.L	Pymefree, S.L.
Corporación Comunicación Iberoamericana, Barceló y Asociados, S.L.	Qian Chen
De la Fuente International Movers S.A.	R.E. Reach Asia Europa, S.L.
Deaquiparafuera, S.L.	Restel, S.A.
Devoture Innovation, S.L.	Retelec System, S.A.
DHL Express Spain, S.L.U.	Samuel Acera Lucas
Diokos Interactive, S.L.	SanheTours, S.L.
Dynamic Marketing y Eventos, S.L.	Spanish Startups Ecosystem, S.L.
El Mirall On Line, S.L.	SPORTMADNESS EXPANSIÓN SL
EMB FOOD, S.L.	Stryker Iberia, S.L.
Fellow Funders Pfp, S.A.	Superfarma
Ferrovial Servicios, S.A.	Treasury and Capital Markets Consultants, S.L.
Filmot Producciones	Tres Amigos y Un Destino, S.L.
FISCAL CONTROL CONSULTING, SL	UnionPay International Of. Repr. en España
Fractalia IT Systems, S.L	Valor Indirecto, S.L.
Iberdrola España, S.A.U.	Wandoo Finance, S.L.U.
Ideas Positivas Consultores, S.L.L.	Weguest, S.L.
Impex Europa, S.L.	Willis Iberia, Correduría de Seguros y Reaseguros, S.A.
Interway, S.A.	YUE JIA .SL

Fortalezas	Debilidades
F14 Alta satisfacción de alumnos de prácticas externas.	
F15 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.***

No procede.

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 2018-2019, se incluyeron una serie de recomendaciones. Se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se ha verificado que el enlace del CV del profesorado es correcto (https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum-profesorado)
- Se ha revisado los enlaces a las Normas de Permanencia.
- Se ha incorporado una relación de las organizaciones con las que se establece convenio para la realización de las prácticas.
- Se ha implantado un procedimiento propio para conocer el grado de satisfacción de los egresados y su inserción laboral.
- Se ha implantado la realización y explotación de un Formulario dirigido a coordinadores de asignatura como potencial indicador de resultados específico para las acciones de mejora, por ejemplo, para el avance en la coordinación.

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

Durante el año académico 2019-20 se llevaron las siguientes acciones como parte del Plan de Mejoras propuesto para la titulación:

- Puesta en marcha de un sistema interno de motivación de los agentes implicados: estudiantes, profesorado y Personal de Administración de Servicios. Consistieron en el envío de correos personalizados para el PAS; la atención al profesorado (la creación de grupos de trabajo en la transición a la docencia online, cursos de formación, y atención personalizada en línea). Lo relativo al alumnado se describe en el siguiente punto.
- Puesta en marcha de un sistema de implicación y retroalimentación del alumnado en el proceso de mejora de la titulación. En concreto se elaboró un video institucional sobre las encuestas de satisfacción y el sistema de quejas y sugerencias, se activó la comunicación con los representantes de estudiantes, se motivó la implicación de los delegados de clase (la primera reunión programada tuvo que ser suspendida por el estado de alarma), etcétera. La crisis sanitaria sobrevenida no ha facilitado la puesta en marcha de algunas de las iniciativas pero se ha iniciado el sistema.
- Se ha transmitido al Rectorado la necesidad un plan de promoción del profesorado que atienda las especificidades del Centro.
- Se ha transmitido a diversos servicios del Rectorado de la necesidad de acompasar el calendario de trámites administrativos y docentes.
- Vigilancia y análisis de los indicadores de resultado.
- Vigilancia y análisis de las encuestas de satisfacción. Se ha transmitido a los distintos agentes, la importancia de las Encuestas de Satisfacción.

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 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. En la memoria de seguimiento del curso 2017-18 se ofrece con detalle el proceso a la puesta en marcha de las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del Grado en comercio, realizado por la Fundación Madrid+d para la mejora del título. La valoración de la Fundación sobre las acciones implementadas puede consultarse en el informe de especial seguimiento disponible en https://www.ucm.es/file/com-ifse-2019-gcomercio. Con carácter general las necesidades de mejora se consideran subsanadas y las acciones emprendidas para atender a las recomendaciones adecuadas si bien en algunos casos, su éxito se evaluará a la vista de los resultados posteriores.

Fortalezas	Debilidades
F16 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.***

Se ha recibido informe favorable de las modificaciones solicitadas durante el curso 2018/2019 (enumeradas en la memoria de seguimiento 2019-20). Puede consultarse en https://www.ucm.es/file/informe-de-verificacion-modificado-2019_1_2_3_4

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 F2 F3	Ver apartado 1	Seguimiento y revisión de la estructura creada para el SGIC, especialmente a través de la Comisión de Calidad.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	F4 F5	Ver apartado 2	Revisión y actualización de la información disponible en la página web
Personal académico	F6 F7	Ver apartado 3	Seguir con el programa de motivación y compromiso del profesorado
Sistema de quejas y sugerencias	F8	Ver apartado 4	Mantener y difundir el buzón de quejas y sugerencias
Indicadores de resultados	F9	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	F10	Ver apartado 5.2	Motivar al profesorado y mantener cauces de información y participación Realización de cursos de formación específicos
Inserción laboral	F11	Ver apartado 5.3	Mantenimiento y actualización del sistema de encuestas a egresados
Programas de movilidad	F12 F13	Ver apartado 5.4	Seguimiento del procedimiento y de las encuestas de satisfacción
Prácticas externas	F14 F15	Ver apartado 5.5	Seguimiento de las iniciativas y de las encuestas de las empresas para promover vinculaciones laborales favorables
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	F16	Ver apartado 6	Vigilancia de los aspectos incorporados en las recomendaciones para mantener e incrementar la calidad y relevancia del Grado

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

9.1*Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.*

En la estructura y funcionamiento del SGIC se detecta la necesidad de implicar al alumnado en el proceso de mejora de la titulación, y de obtener una retroalimentación de este colectivo sobre las medidas implantadas desde el SGIC. Los resultados de las encuestas de satisfacción (susceptibles de mejora) y el análisis de las quejas y sugerencias recibidas denotan que hay margen de mejora (ver apartado 1 de la memoria).

En relación con la organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación se aprecia que la percepción del alumnado sobre coordinación en el Grado es susceptible de mejora. Los resultados de los apartados sobre coordinación de las encuestas de satisfacción del alumnado no se corresponden requieren seguir trabajando en incrementar la coordinación.

En el análisis del personal académico sigue siendo alto el porcentaje de profesores no permanentes. Las tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente son mejorables en el Doble-Grado.

Las encuestas de satisfacción denotan un bajo conocimiento del alumnado de los mecanismos de quejas y sugerencias, así como una baja participación en las encuestas a egresados.

9.2 *Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar*

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 necesidad de implicar en la calidad al alumnado así como los resultados de las encuestas de satisfacción (susceptibles de mejora) y el análisis de las quejas y sugerencias recibidas Ver apartado 1	Continuación con las acciones emprendidas en pro de la participación del alumnado en el SGIC y de información del funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias	Encuestas de satisfacción alumnado Resultado del análisis de quejas y sugerencias	Vicedecano de Alumnos/as Vicedecana de Calidad Coordinador/a Grado	Año académico 2020-21	En proceso
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	D2	La percepción del alumnado sobre coordinación en el Grado es susceptible de mejora en las encuestas de satisfacción Ver apartado 2	Puesta en marcha de un sistema de participación e implicación del alumnado a través de delegados y representantes del alumnado	Resultados encuestas de satisfacción en relación con aspectos de coordinación de la titulación	Vicedecana de Calidad Vicedecano de Alumnos/as Coordinador/a Grado	Año académico 2020-21	En proceso
Personal Académico	D3 D4	Es alto el porcentaje de profesores no permanentes. Las tasas de participación y evaluación en el Programa de	Seguimiento y análisis de la estructura del profesorado de la titulación y de la participación en el Programa de Evaluación Docentia	Porcentaje de profesores permanentes. Participación en el Programa de Evaluación Docentia	Vicedecano de Política Académica Coordinador/a de Grado	Año académico 2020-21	En proceso

		Evaluación Docente son mejorables en el Doble-Grado Ver apartado 3					
Sistema de quejas y sugerencias	D5	Las encuestas de satisfacción denotan un bajo conocimiento del alumnado de los mecanismos de quejas y sugerencias. Ver apartado 4	Seguimiento con las medidas de divulgación del sistema de quejas y sugerencias	Encuestas de satisfacción en lo relativo al conocimiento del sistema de quejas y sugerencias	Vicedecana de Calidad Coordinador/a Grado	Año académico 2020-21	En proceso
Indicadores de resultados							
Satisfacción de los diferentes colectivos							
Inserción laboral	D6	En las encuestas de satisfacción se aprecia una baja participación en las encuestas a egresados Ver apartado 5.3	Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados	Resultados encuestas de egresados	Delegada para el Empleabilidad y Prácticas Externas	Año académico 2020-21	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA JUNTA DE FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO EL DÍA 11 DE DICIEMBRE DE 2020

Anexos

Asignatura	Carácter	Grado	Matriculados	1ª matricula	**2ª Matrícula y sucesiv.**	**Apr. / Mat.**	**Apr. / Pres.**	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat./Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANALISIS CONTABLE	OBLIGATORIA	Comercio	228	164	64	70,18%	75,83%	7,46%	72,56%	17	51	131	27	1	1
ANÁLISIS CONTABLE	OBLIGATORIA	Doble Grado	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	14	20	0	0
ANÁLISIS Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS CUALITATIVOS DE CLIENTES	OPTATIVA	Comercio	12	11	1	58,33%	87,50%	33,33 %	54,55%	4	1	3	0	3	1
COACHING Y DESARROLLO PERSONAL	OPTATIVA	Comercio	134	130	4	91,04%	98,39%	7,46%	93,08%	10	2	18	81	20	3
COMERCIO ELECTRONICO	OBLIGATORIA	Comercio	135	129	6	93,33%	100,00%	6,67%	96,90%	9	0	32	92	2	0
COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	Doble Grado	36	36	0	97,22%	97,22%	0,00%	97,22%	0	1	5	20	10	0
COMERCIO INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	Comercio	205	160	45	89,76%	93,40%	3,90%	95,00%	8	13	115	66	3	0
	OBLIGATORIA	Doble Grado	36	36	0	94,44%	94,44%	0,00%	94,44%	0	2	11	22	1	0
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	Comercio	194	173	21	91,24%	95,16%	4,12%	93,64%	8	9	75	85	13	4
	OBLIGATORIA	Doble Grado	43	43	0	95,35%	100,00%	4,65%	95,35%	2	0	7	29	5	0
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OBLIGATORIA	Comercio	220	192	28	85,00%	89,47%	5,00%	86,46%	11	22	85	68	32	2
	OBLIGATORIA	Doble Grado	48	45	3	93,75%	97,83%	4,17%	95,56%	2	1	20	25	0	0
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	Comercio	344	214	130	81,98%	94,95%	13,66 %	83,18%	47	15	179	93	9	1
	OBLIGATORIA	Doble Grado	46	44	2	95,65%	100,00%	4,35%	97,73%	2	0	22	18	2	2
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	Comercio	277	187	90	80,51%	86,77%	7,22%	81,28%	20	34	146	67	10	0
	OBLIGATORIA	Doble Grado	45	41	4	88,89%	90,91%	2,22%	87,80%	1	4	25	13	2	0
CONTABILIDAD INFORMATICA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL	OPTATIVA	Comercio	95	92	3	89,47%	100,00%	10,53 %	92,39%	10	0	2	37	46	0
CONTROL CONTABLE DE LAS EMPRESAS COMERCIALES	OPTATIVA	Comercio	39	38	1	94,87%	100,00%	5,13%	94,74%	2	0	8	15	14	0
CREACION DE EMPRESAS	OBLIGATORIA	Comercio	223	178	45	91,93%	94,47%	2,69%	91,01%	6	12	162	37	6	0
CREACIÓN DE EMPRESAS	OBLIGATORIA	Doble Grado	36	36	0	97,22%	97,22%	0,00%	97,22%	0	1	13	16	6	0
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	Doble Grado	45	45	0	97,78%	100,00%	2,22%	97,78%	1	0	1	21	20	2
DERECHO CIVIL	TRONCAL / BASICA	Comercio	396	233	163	77,53%	86,72%	10,61 %	78,54%	42	47	178	117	9	3
	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	67	52	15	88,06%	92,19%	4,48%	86,54%	3	5	26	28	5	0
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OBLIGATORIA	Comercio	47	44	3	93,62%	100,00%	6,38%	95,45%	3	0	27	15	2	0
DERECHO LABORAL	OBLIGATORIA	Comercio	264	172	92	90,15%	95,97%	6,06%	90,12%	16	10	160	70	8	0
DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	Comercio	266	196	70	86,84%	93,52%	7,14%	89,80%	19	16	104	76	50	1
	OBLIGATORIA	Doble Grado	50	43	7	96,00%	100,00%	4,00%	95,35%	2	0	35	9	4	0
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	Comercio	236	177	59	89,41%	91,74%	2,54%	91,53%	6	19	172	36	0	3
	OBLIGATORIA	Doble Grado	45	43	2	95,56%	100,00%	4,44%	95,35%	2	0	10	32	0	1
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS	OBLIGATORIA	Doble Grado	44	43	1	93,18%	95,35%	2,27%	95,35%	1	2	12	24	4	1
DISTRIBUCION COMERCIAL Y GESTION LOGISTICA	OBLIGATORIA	Comercio	155	140	15	81,94%	83,55%	1,94%	83,57%	3	25	81	40	5	1
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA	OBLIGATORIA	Doble Grado	44	43	1	75,00%	75,00%	0,00%	74,42%	0	11	30	3	0	0

Asignatura	Carácter	Grado	Matriculados	1ª matrícula	**2ª Matrícula y sucesiv.**	**Apr. / Mat.**	**Apr. / Pres.**	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat./Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ECONOMIA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	Comercio	293	224	69	69,62%	87,18%	20,14 %	79,02%	59	30	143	55	4	2
ECONOMÍA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	52	52	0	92,31%	97,96%	5,77%	92,31%	3	1	21	23	4	0
ESTADISTICA: ANALISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	Comercio	234	174	60	69,23%	78,64%	11,97 %	74,14%	28	44	90	64	5	3
ESTADÍSTICA: ANÁLISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	48	44	4	85,42%	89,13%	4,17%	90,91%	2	5	19	20	0	2
FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	56	50	6	87,50%	92,45%	5,36%	90,00%	3	4	23	18	7	1
FUNDAMENTOS DE MARKETING	OBLIGATORIA	Doble Grado	51	51	0	94,12%	100,00%	5,88%	94,12%	3	0	0	11	35	2
FUNDAMENTOS DEL MARKETING	OBLIGATORIA	Comercio	229	193	36	67,25%	72,64%	7,42%	69,43%	17	58	104	42	8	0
GEOGRAFÍA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	52	52	0	94,23%	96,08%	1,92%	94,23%	1	2	13	31	3	2
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN	OBLIGATORIA	Doble Grado	47	45	2	95,74%	100,00%	4,26%	95,56%	2	0	1	36	7	1
GESTION DE CALIDAD	OPTATIVA	Comercio	97	93	4	89,69%	91,58%	2,06%	91,40%	2	8	31	50	5	1
GESTIÓN DE CALIDAD	OPTATIVA	Doble Grado	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	7	8	4	0
GESTION DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	Comercio	262	143	119	66,79%	70,56%	5,34%	74,83%	14	73	125	45	4	1
GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	Doble Grado	44	41	3	93,18%	97,62%	4,55%	95,12%	2	1	11	29	1	0
GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS	OPTATIVA	Doble Grado	24	24	0	95,83%	100,00%	4,17%	95,83%	1	0	1	17	5	0
GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS	OBLIGATORIA	Comercio	188	177	11	94,15%	97,25%	3,19%	94,92%	6	5	91	75	10	1
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	OBLIGATORIA		35	35	0	94,29%	94,29%	0,00%	94,29%	0	2	1	23	8	1
GESTIÓN DE TOUROPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGATORIA	Doble Grado	44	44	0	97,73%	97,73%	0,00%	97,73%	0	1	12	29	2	0
GESTIÓN DE TRANSPORTES TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	Doble Grado	30	30	0	96,67%	96,67%	0,00%	96,67%	0	1	1	19	9	0
GESTION DE VENTAS Y NEGOCIACION COMERCIAL	OBLIGATORIA	Comercio	163	150	13	85,89%	88,61%	3,07%	88,00%	5	18	89	47	4	0
GESTIÓN DE VENTAS Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA		35	35	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	14	18	3	0
GESTION FINANCIERA	TRONCAL / BASICA	Comercio	315	181	134	50,48%	63,86%	20,95 %	51,93%	66	90	87	69	1	2
HISTORIA ECONÓMICA DEL TURISMO Y DEL COMERCIO	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	61	52	9	90,16%	90,16%	0,00%	90,38%	0	6	29	23	1	2
HISTORIA ECONOMICA Y DEL COMERCIO	TRONCAL / BASICA	Comercio	331	226	105	75,83%	80,71%	6,04%	76,99%	20	60	234	17	0	0
IDIOMA: ALEMÁN	TRONCAL / BASICA	Comercio	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	3	0	0
IDIOMA: FRANCÉS	TRONCAL / BASICA	Comercio	7	7	0	85,71%	100,00%	14,29 %	85,71%	1	0	2	1	2	1
IDIOMA: INGLÉS	TRONCAL / BASICA	Comercio	189	173	16	87,83%	98,81%	11,11 %	89,02%	21	2	70	87	6	3
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL II: INGLÉS	OPTATIVA	Comercio	57	57	0	91,23%	96,30%	5,26%	91,23%	3	2	38	12	2	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: ALEMÁN	OBLIGATORIA	Comercio	5	4	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	2	1	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: FRANCÉS	OBLIGATORIA	Comercio	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	4	1	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: INGLÉS	OBLIGATORIA	Comercio	222	188	34	84,68%	89,95%	5,86%	87,23%	13	21	115	64	5	4
IDIOMA PARA LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL: FRANCÉS	OPTATIVA	Comercio	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	1	4	0

Asignatura	Carácter	Grado	Matriculados	1ª matricula	**2ª Matrícula y sucesiv.**	**Apr. / Mat.**	**Apr. / Pres.**	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat./Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
IDIOMA PARA LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL: INGLÉS	OPTATIVA	Comercio	49	48	1	97,96%	97,96%	0,00%	97,92%	0	1	30	17	1	0
INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN	OBLIGATORIA	Doble Grado	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	26	7	0
INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN COMERCIAL	TRONCAL / BASICA	Comercio	204	184	20	88,24%	95,24%	7,35%	90,76%	15	9	115	64	1	0
INGLÉS I	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	55	52	3	98,18%	100,00%	1,82%	98,08%	1	0	29	18	7	0
INGLÉS II	OBLIGATORIA	Doble Grado	47	43	4	91,49%	93,48%	2,13%	90,70%	1	3	13	28	2	0
INGLÉS III	OBLIGATORIA	Doble Grado	42	40	2	95,24%	97,56%	2,38%	95,00%	1	1	24	14	2	0
INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGÍA SOCIAL	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	51	51	0	92,16%	97,92%	5,88%	92,16%	3	1	21	19	5	2
INTRODUCCION A LA ECONOMIA	TRONCAL / BASICA	Comercio	361	215	146	61,77%	70,35%	12,19 %	56,28%	44	94	154	63	3	3
INVESTIGACION COMERCIAL	OBLIGATORIA	Comercio	185	158	27	83,24%	88,00%	5,41%	87,34%	10	21	117	34	1	1
INVESTIGACIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA		33	33	0	96,97%	100,00%	3,03%	96,97%	1	0	22	7	3	0
MARKETING DIRECTO Y MARKETING RELACIONAL	OPTATIVA	Comercio	111	108	3	92,79%	97,17%	4,50%	93,52%	5	3	19	75	8	1
	OPTATIVA	Doble Grado	22	22	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	10	8	0
MARKETING ENTRE ORGANIZACIONES	OPTATIVA	Comercio	56	54	2	91,07%	96,23%	5,36%	92,59%	3	2	22	23	5	1
MARKETING ESTRATEGICO	OBLIGATORIA	Comercio	193	173	20	96,89%	99,47%	2,59%	97,11%	5	1	50	125	9	3
MARKETING ESTRATÉGICO	OBLIGATORIA	Comercio	36	36	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	31	2	0
MATEMATICAS	TRONCAL / BASICA	Comercio	327	218	109	68,81%	80,36%	14,37 %	67,43%	47	55	171	42	11	1
MATEMÁTICAS PARA EL COMERCIO	OBLIGATORIA	Doble Grado	54	43	11	90,74%	94,23%	3,70%	88,37%	2	3	31	12	6	0
MATEMATICAS PARA LA GESTIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	Comercio	293	173	120	66,55%	82,98%	19,80 %	69,94%	58	40	150	41	2	2
MERCHANDISING Y GESTION DE CATEGORIAS	OPTATIVA	Comercio	107	105	2	85,98%	93,88%	8,41%	87,62%	9	6	34	51	7	0
MICROECONOMIA	OBLIGATORIA	Comercio	261	183	78	87,36%	93,83%	6,90%	91,80%	18	15	100	91	32	5
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	TRONCAL / BASICA	Comercio	286	212	74	77,97%	86,77%	10,14 %	83,02%	29	34	102	82	27	12
	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	53	51	2	94,34%	94,34%	0,00%	94,12%	0	3	32	16	1	1
PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	52	52	0	94,23%	98,00%	3,85%	94,23%	2	1	4	30	13	2
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	Doble Grado	45	45	0	93,33%	100,00%	6,67%	93,33%	3	0	17	23	2	0
PLANIFICACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	Doble Grado	47	45	2	93,62%	100,00%	6,38%	95,56%	3	0	12	29	1	2
POLITICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	OPTATIVA	Comercio	85	77	8	90,59%	97,47%	7,06%	92,21%	6	2	28	45	3	1
POLÍTICA TURÍSTICA	OBLIGATORIA	Doble Grado	46	44	2	93,48%	100,00%	6,52%	93,18%	3	0	4	27	12	0
POLITICAS DE COMERCIO INTERIOR	OPTATIVA	Comercio	53	50	3	88,68%	95,92%	7,55%	94,00%	4	2	18	24	4	1
POLÍTICAS DE COMERCIO INTERIOR	OPTATIVA	Doble Grado	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	14	7	0
PRÁCTICAS EXTERNAS (COMERCIO)	PRACTICAS EXTERNAS	Doble Grado	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	1	0

Asignatura	Carácter	Grado	Matriculados	1ª matricula	**2ª Matrícula y sucesiv.**	**Apr. / Mat.**	**Apr. / Pres.**	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat./Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
PRACTICAS EXTERNAS (GESTIÓN COMERCIAL)	PRACTICAS EXTERNAS	Comercio	108	102	6	89,81%	100,00%	10,19 %	92,16%	11	0	3	41	53	0
PRÁCTICAS EXTERNAS (TURISMO)	PRACTICAS EXTERNAS	Doble Grado	4	4	0	75,00%	100,00%	25,00 %	75,00%	1	0	0	1	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: ALEMÁN	OBLIGATORIA	Doble Grado	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	7	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: FRANCÉS	OBLIGATORIA	Doble Grado	42	42	0	92,86%	100,00%	7,14%	92,86%	3	0	3	23	13	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: ALEMÁN	OBLIGATORIA	Doble Grado	19	19	0	94,74%	100,00%	5,26%	94,74%	1	0	9	5	4	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: FRANCÉS	OBLIGATORIA	Doble Grado	31	27	4	93,55%	100,00%	6,45%	92,59%	2	0	15	14	0	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: ALEMÁN	OBLIGATORIA	Doble Grado	10	10	0	70,00%	87,50%	20,00 %	70,00%	2	1	2	4	1	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: FRANCÉS	OBLIGATORIA	Doble Grado	33	32	1	96,97%	96,97%	0,00%	96,88%	0	1	12	19	1	0
SIMULACION COMERCIAL	OPTATIVA	Comercio	48	48	0	95,83%	100,00%	4,17%	95,83%	2	0	3	32	11	0
SOCIOLOGÍA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	Doble Grado	52	52	0	98,08%	98,08%	0,00%	98,08%	0	1	15	33	1	2
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS MULTIVARIABLES EN COMERCIO	OBLIGATORIA	Doble Grado	43	41	2	90,70%	95,12%	4,65%	95,12%	2	2	17	17	5	0
TECNICAS ESTADISTICAS MULTIVARIABLES EN GESTIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	Comercio	214	156	58	86,92%	94,90%	8,41%	89,74%	18	10	102	74	8	2
TRABAJO FIN DE GRADO (COMERCIO)	PROYECTO FIN DE CARRERA	Comercio	205	151	54	92,68%	100,00%	7,32%	94,70%	15	0	53	132	2	3