



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	curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
240		2009-10	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 2021-22
OFICINA PARA LA CALIDAD

ÍNDICE

<u>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</u>	<u>3</u>
<u>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO</u>	<u>3</u>
1. <u>ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u>	<u>3</u>
2. <u>ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</u>	<u>9</u>
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u>	<u>15</u>
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u>	<u>18</u>
5. <u>INDICADORES DE RESULTADO</u>	<u>20</u>
6. <u>TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN</u>	<u>39</u>
7. <u>MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u>	<u>44</u>
8. <u>RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.</u>	<u>45</u>
9. <u>RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u>	<u>47</u>

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 Secretaría de Alumnos y en la pestaña Estudios, eligiendo la opción de Grado. También puede encontrarse esta información en el acceso directo (<https://comercioyturismo.ucm.es/grado>), donde se puede encontrar información específica del Grado en Comercio, del Doble Grado en Turismo y Comercio y del Doble Título Interuniversitario en Diseño de Moda y Grado en Comercio (UPM y UCM). Para cada grado, se especifican en diferentes 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>) al Calendario Académico, 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

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.

Desde la Facultad se realiza un seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de las titulaciones impartidas, gestionando y coordinando todos los aspectos propios de dicho Sistema. Anualmente, se recoge información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros), se gestiona el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad con los datos disponibles en el Centro, se realiza el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad, se realizan propuestas de mejora y un seguimiento de las mismas, y por último, se elabora una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras para cada la titulación.

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, que presidirá la Comisión de Calidad de la Facultad.

El primer nivel de la SGIC aparece la Comisión de Calidad del Centro como máxima responsable de a dicha tarea, y que funciona con un reglamento propio aprobado por la Junta de Facultad. Se trata de una Comisión delegada de dicha Junta, constituida en la sesión del 24 de junio de 2009. Está 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>

<i>Cargo en la Comisión</i>	<i>Nombre</i>	<i>Colectivo / Organismo</i>
Presidenta	Yolanda Romero Padilla	Vicedecana de Estudios y Calidad
Secretaria	Coral Illana Rodríguez	Representante PAS
Vocal	Adolfo Millán Aguilar	Representante PDI
Vocal	Amparo Carrasco Pradas	Representante PDI
Vocal	Javier Curiel Díaz	Representante PDI
Vocal	Ana Isabel Rosado Cubero	Representante PDI
Vocal	Clara Martín Duque	Representante Resto de PDI / Coord. Doble Grado en Turismo y Comercio
Vocal	Sara Jiménez Peña	Representante de Estudiantes
Vocal	Lidia de la Morena Fernández	Representante de Estudiantes
<i>Invitados</i>		
Invitada	Francis Blasco	Decana de la Facultad
Invitada	Milagros Serrano Cambronero	Coordinación Grado en Turismo
Invitada	Mercedes Rubio Andres	Coordinación Grado en Comercio
Invitada	Lourdes Susaeta	Coordinación Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
Invitado	Pablo Garrido	Coordinación Máster Comercio Electrónico
Invitado	Ignacio Ruiz Guerra	Coordinación Máster en Planificación de Destinos Turísticos
Invitada	Matilde Fernández-Cid	Coordinación Máster en Consumo y Comercio
Invitados	Manuel de la Calle Vaquero	Coordinación Programa Doctorado

	Diana Gómez Bruna	Interuniversitario en Turismo
Invitado	Antonio Santos del Valle	Agente externo: Director Departamento de Relaciones Institucionales y Turismo - Innova Tax Free
Invitado	Alfonso Castellano	Agente externo: CEO – High Tech / Petit Palace Hoteles
Invitado	Armando Rodríguez Ocaña	Agente externo: Presidente de la Fundación Ciudad y Comercio

Durante el curso 2021-2022 se han producido los siguientes cambios:

- Se incorpora Coral Illana como Secretaria de la Comisión, en sustitución de Fernando Santander.
- Se incorpora como miembro de la comisión permanente Clara Martín Duque, representante Resto de PDI, en sustitución de Fernando Santander, anteriormente formaba parte de la comisión como miembro invitado por ser Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio.
- Se incorpora Coral Illana como Representante PAS en sustitución de Juan Pita da Veiga Corral.
- Se incorpora Sara Jiménez Peña como Representante de Estudiantes
- Se incorpora Lidia de la Morena Fernández como Representante de Estudiantes.
- Se incorpora como invitado Armando Rodríguez Ocaña, como Agente externo: Presidente de la Fundación Ciudad y Comercio.
- Desaparece el cargo de Delegada de la Decana para Certificaciones de Calidad, ocupado por Mercedes Rodríguez Paredes.
- Desaparece el cargo de Coordinador Adjunto del Máster en Consumo y Comercio, ocupado por Adolfo Hernández Estrada.
- Se incorpora como miembro invitado Mercedes Rubio Andrés como Coordinadora del Grado en Comercio en sustitución de Pilar Gómez Aparicio.
- Se incorpora como miembro invitado Manuel de la Calle Vaquero en sustitución de María García Hernández, como coordinador de Doctorado Interuniversitario en Turismo.
- Se incorpora como miembro invitado Diana Gómez Bruna en sustitución de Adolfo Hernández Estrada como coordinadora adjunta del Doctorado Interuniversitario en Turismo.

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-asignaturas-comercio>

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 del 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 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.

Las funciones de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Comercio y Turismo y de la Universidad Complutense de Madrid.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho Sistema.
- Proponer a la Junta de Facultad los objetivos de calidad y posibles modificaciones de los mismos.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad con los datos disponibles en el Centro.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Informar, a petición del Decano, de las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.
- Aquellas otras recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.
- La Comisión de Calidad de la Facultad realiza propuestas de revisión y de 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.
- La Comisión de Calidad de la Facultad elaborará anualmente una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido debidamente.

En el segundo nivel del SGIC se encuentra la Comisión de Coordinación del Grado de Comercio, presidida por la Coordinadora de Grado, nombrada por el Decano de la Facultad, y por los Profesores Coordinadores de cada Asignatura, elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes. 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 transmitirlos cuando sea necesario

a los/las profesores/as

Adicionalmente en el Centro existen otras comisiones que, en principio, no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, en el centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de Calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados, por lo que no hay una relación directa entre ambas. Ahora bien, en algunos casos, la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha y organización es función de la Comisión Académica.

Por su parte, las cuestiones relativas a las prácticas externas se canalizan a través de la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión; de forma similar, las cuestiones referentes a los intercambios internacionales son competencia de la Comisión de Movilidad del Centro.

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, al 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 2021-2022 se han celebrado las siguientes reuniones de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión ordinaria: 17 de Noviembre de 2021	Informe de la presidenta.	<ul style="list-style-type: none"> La presidenta informa de la situación sobre el Marco estratégico para la docencia 2021-2022 y sus modificaciones. Este plan estuvo vigente hasta el 2 de noviembre de 2021 dados los cambios en la situación de emergencia Covid-19. A partir de dicha fecha, se aplica el documento "Modificación Plan Docente de actuación Curso 2021-22 La Presidenta informa del Proceso de certificación ISO 9001: En Mayo de 2021 se realizó la auditoría interna y durante el mes de junio-julio tuvo lugar la auditoría externa en dos fases. Tras el desarrollo de la auditoría externa se emitió un informe con observaciones y no conformidades, que ha requerido la realización de un Plan de Acciones Correctivas. Actualmente se está pendiente de resolución de la propuesta de conformidad con el plan de acciones correctivas que condiciona la concesión de la certificación.
	Aprobación de las memorias de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Se aprueban las memorias de seguimiento del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, del Máster en Consumo y Comercio, del Máster en Comercio Electrónico, del Grado del Grado en Turismo y del Grado en Comercio. Se aprueban por asentimiento.
Reunión ordinaria: 31 de Mayo de 2022	Informe de la presidenta.	<ul style="list-style-type: none"> Abre la sesión la Presidenta, Yolanda Romero Padilla, atendiendo a la sugerencia de la Profesora Ana Isabel Rosado Cubero de incluir como punto del orden del día la constitución de los miembros de la Comisión, ya que se algunos de ellos se han renovado en la Junta de Facultad de día 27 de mayo de 2022. La Comisión aprueba que se incluya y la Presidenta felicita y agradece a los miembros que ya no forman parte de ella por su labor sí como da la bienvenida a los miembros nuevos. Se informa de la constitución de la nueva Comisión.

		<ul style="list-style-type: none"> • La presidenta informa que los informes de seguimiento provisionales se recibieron en el mes de enero y se hicieron observaciones sobre todo en el tema de la actualización de la web, de Inserción Laboral y en la baja participación en las encuestas por parte de egresados. • Informa que en enero se obtuvo el reconocimiento de la Norma ISO 9001:2015 y de la Q de Calidad Turística. Posteriormente se llevará a cabo otro proceso de revisión y actualización de la documentación del sistema de gestión de Calidad adaptado a la norma ISO 9001 para tratar de integrar AUDIT. • La presidenta informa que a raíz del nuevo Real Decreto que se aprobó en septiembre (Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad), la Fundación Madrimasd incluye seguimientos ordinarios obligatorios y voluntarios en función de los resultados obtenidos en los informes de acreditación o renovación de acreditación. Los seguimientos se inician en la Convocatoria de mayo 2022 y son para el Grado en Comercio y para el Grado en Turismo. Hace hincapié en aquellos criterios que obtuvieron una D, que son los que no cumplen con algún criterio y han obtenido modificaciones necesarias. Así mismo recuerda que el criterio A significa que cumple por encima de la exigencia, B cumple y C cumple con recomendaciones. En cuanto a los seguimientos voluntarios indica que los Másteres que van a estar en disposición de pasar el seguimiento son: Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y el Máster en Comercio Electrónico. La convocatoria se iniciará en septiembre y la evaluación será entre septiembre y diciembre
	<p>Aprobación, del autoinforme de seguimiento ordinario: Grado en Comercio y Grado en Turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se aprueban los autoinformes con algunos cambios que ha observado la Comisión.
<p>Reunión ordinaria: 22 de Junio de 2021</p>	<p>Informe de la presidenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La presidenta informa del cambio en la coordinación del Grado en Comercio, la profesora Pilar Gómez Aparicio ha sido sustituida por la profesora Mercedes Rubio Andrés • La presidenta informa que se han revisado las Guías Docentes para atender a las recomendaciones de la UCM y la Fundación Madrimasd y agradece el trabajo de revisión realizado por los Coordinadores de Grado y Máster. • La Presidenta de la Comisión, Yolanda Romero Padilla, informa que en la Junta de Facultad celebrada el pasado 30/06/2022 surgió cierto debate y dudas sobre el tema de la evaluación continua y se acordó trasladar las cuestiones planteadas al Rectorado con el fin de establecer unas pautas generales y que, una vez se tenga la respuesta se puede establecer un subgrupo en la Comisión para tratar dicho asunto. • La presidenta recuerda que los seguimientos voluntarios de los Másteres en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y el Máster en Comercio Electrónico se va a realizar en septiembre.

<p>Análisis de los Informes provisionales de seguimiento ordinario de Grado en Comercio y Grado en Turismo y aprobación, si procede de medidas a adoptar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La presidenta expone que el informe del Grado en Turismo e indica que en los criterios 1, 6 y 7 han incrementado su valoración de C a B y que en el informe del Grado en Comercio todos los criterios, excepto el criterio 4, se han incrementado a B y el criterio 6 que ha pasado de D a C. • Expone que en el criterio 4 del Grado en Comercio “Personal Académico” la Comisión de Evaluación de Seguimiento detecta aspectos que hay que mejorar, valora el esfuerzo que se ha realizado y recomienda intentar alcanzar el 50% de profesores a tiempo completo, así como incrementar la actividad investigadora de dicho profesorado. • En el Criterio 6 del mismo Grado “Resultados de Aprendizaje” la Vicedecana indica que se ha incrementado la valoración de D a C, indica las recomendaciones y la Comisión aprueba presentar alegación para modificar la redacción en la recomendación en el punto 2.
--	--

El SGIC de la Facultad está perfectamente implantado y no se han detectado problemas en su funcionamiento, todos los colectivos participan activamente en las tres reuniones celebradas. Hay que destacar la implicación del alumnado durante el curso 2021-2022, asistiendo y participando en todas las reuniones de la Comisión.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>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).</p>	
<p>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.</p>	

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 y Profesorado, el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, el Vicedecanato de Estudios y Calidad, El Vicedecanato de Doctorado, Investigación y Formación Permanente, y el Vicedecanato de Relaciones Internacionales e Institucionales, la Delegada 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 Estudios y Calidad, en permanente comunicación con el Equipo de Gobierno (especialmente con el Vicedecano de Estudiantes), y en colaboración con la Coordinadora del Grado en Comercio, la Coordinador/a 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, y formada por los coordinadores de asignatura 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 en Comercio y Turismo, 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 Estudios y Calidad, y formada por los Coordinadores de los Grados impartidos en el Centro: Grado en Comercio, Grado en Turismo y doble grado en 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, Turismo y doble Grado, cada vez que se necesita tratar las cuestiones que requieren gestión, fundamentalmente lo relativo a la organización de los Trabajos Fin de Grado. 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 en Comercio**. En el caso de los asuntos relacionados con el Trabajo Fin de Grado, existe una subcomisión nombrada al efecto. En el curso 2021-22, se realizaron diversas reuniones de coordinación como puede verse en la siguiente tabla:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión ordinaria: 23 de Noviembre de 2021	Informe a cargo de la Vicedecana de Calidad y Estudios, la profesora Yolanda Romero	<ul style="list-style-type: none"> • La Vicedecana expone que dentro del Sistema de Gestión de Calidad, en nuestra facultad se programan y desarrollan auditorías internas y externas. Las evaluaciones externas podrán desarrollarlas tanto las entidades evaluadoras de la calidad universitaria (ej. Fundación Madri+d) como la entidad certificadora de Norma UNE-EN ISO 9001:2015. En estas auditorías se podrá solicitar, entre otros elementos, documentación acreditativa sobre la programación docente, su desarrollo y seguimiento, así como de la coordinación de evaluación de la asignatura. • En mensaje de 16 de septiembre se informó de que la Facultad de Comercio y Turismo (FCyT) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) tiene ya muy avanzado el proyecto de certificación de impartición de formación oficial de Grado y Máster conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y requisitos complementarios Q Calidad Turística Universidades. Concretamente, estamos en la última fase para poder conseguir la acreditación ISO 9001 y la Q de Calidad Turística de Universidades, por lo que se pide colaboración.

		<ul style="list-style-type: none"> • La documentación que debe tenerse disponible por parte del profesorado si se produjera cualquier inspección es toda aquella que permita verificar la impartición de docencia y la evaluación de estudiantes (lo que tradicionalmente se viene haciendo). Como documentación adicional se solicitará el Cronograma del Programa Docente y las Rúbricas de Evaluación, tal y como se anunció en septiembre. Asimismo, se solicitará rellenar un Formulario de Coordinación para tener registro y evidencias del seguimiento de la docencia. • La Facultad no ha establecido un formato específico para estos documentos acreditativos para dar cabida y flexibilidad a la variedad de áreas de conocimiento implicadas en el desarrollo de nuestras titulaciones. No obstante, con la finalidad de facilitar al profesorado y coordinadores de asignatura en la documentación de estas tareas se reenviará el correo electrónico enviado en septiembre que contiene una breve guía explicativa del procedimiento y algunos ejemplos de detalle de programación docente y rúbricas. • Se pregunta para cuándo es necesario disponer de la documentación así como, a quien hay que enviarla. La Vicedecana de Estudios y Calidad indica que habría que tener documentación para el año académico 2021-22 (si bien se entiende que al ser el primer año todavía se está trabajando en ello) y no hay que enviarla sino tenerla disponible por si se requiriera por parte de la entidad certificadora. También se pregunta si es necesario que se apruebe en Consejo de Departamento, y a ese respecto se indica que no se exige pero que se debe seguir el procedimiento que cada Departamento tenga establecido.
	<p>Aprobación de la renovación de la Comisión de TFG del Grado en Turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se aprueba la renovación de la Comisión. La composición queda del siguiente modo: Presidenta: Coordinadora de Grado Milagros Serrano Cambrero Vocales (por orden alfabético): Clara Martín Duque, Enrique Javier Curiel Díaz, Frank Babinger, Ignacio Ruiz Guerra, Libertad Troitiño Torralba, María Gema Martínez Navarro y Marta Domínguez Pérez. La presidenta de la comisión, agradece la participación durante años en la comisión de Grado en Turismo a los profesores María Velasco González y Francisco Millán Salas.
	<p>Procedimiento de asignación de tutor/a de TFG en la Facultad de Comercio y Turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recuerda al profesorado en general el procedimiento de asignación de tutor/a en la Facultad de Comercio y Turismo. • En las Directrices de TFG vigentes, aprobadas debidamente en Junta de Facultad, se recoge en el punto 3.5: • Procedimiento para la adjudicación de los TFG: <ul style="list-style-type: none"> • El/la Coordinador/a de Grado asignará a cada alumno un tutor, estableciendo como criterio de ordenación el expediente académico y en caso de coincidencia entre dos o más alumnos el criterio de asignación será el número de créditos superados. • Excepcionalmente, la Comisión del TFG podrá establecer las condiciones en las que, el alumno pueda llegar a un acuerdo con un profesor para realizar su TFG. En ningún caso estos trabajos le computarán al profesor como carga docente. • La Comisión TFG de Turismo ha establecido que para optar al procedimiento excepcional descrito en el segundo párrafo del punto 3.5 deberá tener una nota media de 6,7 o más en su expediente académico. Dicha Comisión deberá aprobar las solicitudes hechas en tiempo y forma.
	<p>Principales debilidades y acciones de mejora en el Grado a partir de la Memoria de Seguimiento del año académico 2020-21.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La presidenta, profesora Milagros Serrano informa de las principales debilidades y acciones de mejora en Grado en Turismo a partir de la Memoria de Seguimiento del año académico 2020-21 recientemente aprobada en Junta de Facultad. • Las principales debilidades son: El alto porcentaje de profesores no permanentes y La baja participación en las encuestas de satisfacción: egresados, PAS, alumnos y profesorado.

<p>Reunión ordinaria: 31 de Mayo de 2022</p>	<p>Informe de coordinación a cargo de la Vicedecana de Calidad y Estudios, la profesora Yolanda Romero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Vicedecana informa de los resultados del informe de seguimiento de la titulación. • Las principales debilidades son la falta de información sobre la inserción y satisfacción de los egresados así como falta de actualización de los datos del profesorado (concretamente el número exacto de profesores doctores en la titulación). • Existe un procedimiento para el análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida cumpliendo lo establecido en la memoria verificada, y que se gestiona por el Rectorado. Los resultados obtenidos por ese procedimiento no permiten una explotación estadística para el año académico 2020-21. • El procedimiento implantado en 2019 específicamente para la titulación no ha podido continuar para 2020-21 por razones legales de protección de datos, por lo que se inicia un nuevo proyecto en la Facultad para subsanarlo que es explicado por la Vicedecana de Calidad. Se partirá de los datos disponibles en la Oficina de Prácticas para los actuales alumnos y potencialmente con las redes sociales para obtener datos de promociones anteriores. Se comentan los talleres puestos en marcha dentro de un Proyecto de Innovación Docente, y concretamente cómo a través de LinkedIn se puede hacer un seguimiento y agradece la difusión que se ha hecho de ellos desde la coordinación del grado. • Se abre un debate en el que se pone de manifiesto que no es responsabilidad de los Coordinadores/as esa labor sino del Rectorado. La Coordinadora del Grado manifiesta estar de acuerdo, si bien se explica que se tratará de subsanar esta carencia desde el Centro, algo que debería realizarse desde el Rectorado. La Vicedecana de Calidad añade que es importante esta tarea para poder ofrecer datos en las sucesivas acreditaciones
	<p>Revisión del sistema de Coordinación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se comentan diversos aspectos relacionados con la coordinación de la titulación. Desde la Coordinación se pretende mantener y reforzar los canales de comunicación y participación del profesorado. El objetivo es contribuir a la mayor coordinación facilitando el flujo de información. • En concreto se solicita comunicar a la Coordinación información relativa a sustituciones y bajas. • La profesora Teresa Pintado propone poner en copia a las Coordinadoras en las comunicaciones de los Departamentos, propuesta que es bien recibida por la Coordinación y que se entiende suficiente sin necesidad de establecer un procedimiento concreto. • También se comenta la necesidad de intensificar las tareas de coordinación de asignaturas cuando un mismo grupo es impartido por dos profesores o más y la existencia de algún acuerdo en Junta de Facultad sobre el número de profesores y/o créditos mínimos en un grupo de una asignatura. • Se recuerda la organización de la docencia teórica/práctica en la Facultad de Comercio y Turismo. Cada asignatura de Grado se imparte durante dos días, cada día tiene asignadas 2 horas. En total 4 horas. Sin embargo, el estudiante tiene que recibir 3 horas de docencia dividida en 2 bloques: Bloque A (de carácter teórico): es común para todos los estudiantes. Bloque B (de carácter práctico): está pensado para que el grupo de estudiantes se divida en dos mitades y cada mitad del grupo desarrolle solo una hora de docencia. • Se abre un debate sobre este tema y se describen distintas casuísticas. La Vicedecana de Calidad y desde la Coordinación, se matiza que lo que se propone es transmitir la información a todo el profesorado de nuestra asignatura, dado que cada profesor es responsable de su docencia y no se puede imponer desde la coordinación de la asignatura.
<p>Reunión ordinaria: 16 de Junio de 2022</p>	<p>Informe de coordinación a cargo de la Vicedecana de Calidad y Estudios, la profesora Yolanda Romero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Vicedecana de Estudios y Calidad, la profesora Yolanda Romero transmite que derivado del cambio de normativa aprobado en septiembre ha sido necesario hacer un seguimiento obligatorio del Grado en Comercio por parte de la Fundación Madridmasd. • La documentación se ha presentado en mayo y la evaluación será en septiembre-diciembre de este año. Esto es así dado que el Grado en la

		<p>anterior acreditación tuvo calificación de C y D en algunos procesos evaluados. De ahí se recuerda la necesidad de custodiar la documentación de cada asignatura tanto evidencias de impartición de la docencia como evidencias de sistemas de evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principales puntos a destacar: Modificaciones necesarias: atendidas satisfactoriamente pero con necesidad de seguimiento. <ul style="list-style-type: none"> - Recomendaciones: atendidas pero con seguimiento - Recomendaciones persistentes: - Baja participación en las encuestas - Baja valoración de determinados aspectos. Se comentan que los aspectos peor valorados que son el componente práctico de las asignaturas y el grado de novedad de los materiales empleados. - Falta de información en algunos apartados (Innova, proyectos...). Se solicitó una actualización de los CVs en enero pero se han recibido pocas respuestas. - Proporción de personal a tiempo completo • Se recomienda analizar y tomar medidas con relación a los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción.
	<p>Proceso de elaboración/actualización de Guías Docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Vicedecana de Estudios y Calidad, la profesora Yolanda Romero, informa que junto con la solicitud de Guías Docentes para el año académico 2022-23 se ha enviado a los Departamentos un documento sobre cómo editar e imprimir las Guías Docentes en GEA; se va a utilizar ese formato para su publicación en web. Se recuerda que se debe comprobar que las Guías cumplen lo establecido en la Memoria Verificada del Grado en Comercio. • Se recuerda que, aunque los profesores que imparten las asignaturas tienen acceso a la edición de las guías docente, es competencia del coordinador de asignatura editar las guías docentes a no ser que el Departamento haya establecido otro procedimiento. • Se plantean diversas dudas que son resueltas. Se solicita que se vuelva a enviar el documento enviado a los Departamentos.

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.

En el año académico 2021-22 se impartieron 49 asignaturas en el Grado (sin incluir las Prácticas curriculares y el TFG). Se ha recabado información sobre la coordinación horizontal del Grado de Comercio mediante un Formulario cumplimentado por los coordinadores de asignatura. Detectamos que los resultados de coordinación de las asignaturas son elevados, realizándose reuniones periódicas entre el profesorado de la asignatura, la elaboración consensuada de material docente y pruebas de evaluación según guía docente, el cumplimiento del cronograma, el empleo de rúbricas de evaluación. Se ha obtenido una tasa de respuesta en 2021-22 del 80%

aproximadamente (89% en 2020-19 y 71,5% en 2019-18). En el Doble-Grado, al ser grupo único, la coordinación horizontal es inmediata (100%).

Desde el curso 2021-2022, se ha mantenido y mejorado los mecanismos de coordinación horizontal dado que las coordinadoras de los Grados (Comercio, Turismo y Doble-Grado), mantienen reuniones constantes tanto de manera formal, como se refleja en las actas, como de manera informal a través de email u otros mecanismos de comunicación.

Asimismo, durante el curso 2021-2022, se ha avanzado en la mejora de los mecanismos de coordinación vertical de varias maneras:

- Incorporación del alumnado en los procesos de coordinación: Mejora de la comunicación con los alumnos a través de reuniones anuales con los delegados del doble Grado y del Doble Título.
- Creación de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación con los tutores e informarles de los procedimientos.
- La Coordinación entre las Comisiones de TFG de los Grados de Comercio y Turismo, celebrando reuniones conjuntas cuando es necesario y homogeneizando procedimientos y documentación.
- Invitación de las coordinadoras de las titulaciones a las reuniones del equipo Decanal.

Después de ser analizados los temas tratados en las reuniones y examinados los efectos de las acciones emprendidas para la mejora en el Grado en Comercio se identifican:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
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 Guías Docentes con toda la información relevante de las asignaturas a cursar.	
F5. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.	
F6. Los tutores de Trabajo Fin de Grado disponen de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación.	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2021-2022 fueron 143 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	79	55,20%	498	47,80%	0
Asociado Interino	6	4,20%	27,5	2,60%	0
Ayudante	1	0,70%	3	0,30%	0
Ayudante Doctor	14	9,80%	106	10,10%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	1,40%	17,5	1,70%	0
Catedrático de Universidad	1	0,70%	6	0,60%	1
Contratado Doctor	16	11,20%	110	10,50%	6
Contratado Doctor Interino	3	2,10%	48	4,60%	0
Titular de Escuela Universitaria	5	3,50%	82	7,90%	0
Titular de Universidad	15	10,50%	137	13,20%	12
Titular de Universidad Interino	1	0,70%	8	0,80%	0
Total	143				19

En el Doble Grado de Turismo y Comercio fueron 129 los/as profesores/as:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	66	51,20%	167	43,60%	0
Asociado Interino	3	2,30%	3,75	1,00%	0
Ayudante	1	0,80%	6	1,60%	0
Ayudante Doctor	16	12,40%	70,6	18,40%	0
Catedrático	2	1,60%	16,5	4,30%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	0,80%	0	0,00%	6
Contratado Doctor	17	13,20%	65,5	17,10%	9
Contratado Doctor Interino	3	2,30%	1	0,30%	0
Titular de Escuela Universitaria	5	3,90%	21	5,50%	0
Titular de Universidad	14	10,90%	31,55	8,20%	17
Titular de Universidad Interino	1	0,80%	0	0,00%	0
	129				32

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 (en 2021-22 imparten el 47,8% de los créditos del Grado en Comercio y el 43,6% del Doble Grado), 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.

Durante 2021-22, se ha incrementado el número de profesores que imparten docencia tanto en el Grado en Comercio como en el Doble Grado de Turismo y Comercio con respecto a 2020-21, un 6,71% y un 29% respectivamente.

Con respecto al número de sexenios de investigación, han disminuido a 19 en el curso 2021-20 en

comparación con los 25 del año 2020-21, pero por el contrario han aumentado en el Doble Grado en Turismo y Comercio pasando a 32 sexenios de los 21 del año anterior.

En el Grado en Comercio, este dato no es positivo, ya que se nos recomendó en el informe de seguimiento externo de 2022, mejorar la actividad investigadora del profesorado. Si bien se han emprendido acciones como la iniciativa de conseguir completar los estudios por ciclos alcanzando el doctorado y la creación de un nuevo grupo de investigación, que en la facultad pasa de uno a dos.

En cuanto al profesorado permanente y no permanente, haciendo una comparación con los datos del año académico anterior (2020-21) se puede observar que tanto en el Grado de Comercio (43%) como en el Doble Grado (50%) se mantienen los porcentajes de profesorado permanente y no permanente con respecto al curso pasado.

En el informe de seguimiento externo, se nos recomendó tomar medidas para llegar a cumplir con el porcentaje de profesores permanentes establecido en el RD 420/2015, y a pesar de que la Universidad está realizando un esfuerzo por mejorar este aspecto el porcentaje de profesores a tiempo completo respecto al total sigue manteniéndose cercano al 40%, si bien ha mejorado en el doble grado.

Para el curso 2021/22 se ha realizado un proceso de revisión de datos sobre el grado de doctor del profesorado que imparte clase en la Facultad de Comercio y Turismo a partir de los datos disponibles en SIDI y en la información curricular facilitada por el profesorado. A partir de este trabajo se ha obtenido la estimación relativa al profesor asociado que imparte clase en el centro que dispone del grado de doctor (29%). Esta información todavía no está desglosada por titulación, pero supone una primera estimación que puede trasladarse a cada título. A partir de ahí se estima que la cifra total de profesores doctores se sitúa en torno al 54% de los 143 profesores que impartieron alguna asignatura del Grado en Comercio en el curso 2021-2022 https://comercioyturismo.ucm.es/file/icmra-1c_estructura-profesorado-gradocomercio

Los **curriculum 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>.

Debido a la ausencia de información sobre la producción científica del profesorado, se puso en marcha 2021-22 el portal de producción científica de la UCM donde se puede consultar las publicaciones científicas, proyectos de I+D, tesis doctorales dirigidas. La información está disponible en el siguiente enlace: <https://produccioncientifica.ucm.es/unidades/780/proyectos>

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, consiguiéndose una adecuada integración inter-facultativa e inter-departamental, como prueban los 5 proyectos Innova-Docencia y 1 proyecto Innova Gestión-Calidad, que, siendo propios del Centro, pueden consultarse en:

https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2021-proyectosinnova_concedidos

El Plan de Formación para el Profesorado de la Facultad Comercio y Turismo, se ha mantenido en 2021-22 mediante la impartición de Talleres y Cursos propios de la Facultad de Comercio y Turismo, tal y como se refleja en la siguiente tabla.

Nombre del curso	Fecha de realización	Duración	Destinatarios	Nº de participantes
Curso de formación de pantallas interactivas	22 de noviembre de 2021	2 horas	PDI	11(PDI) / 4 (PAS)
Acoso sexual o sexista y otras formas de violencia contra las mujeres	17 y 19 de enero de 2022	5 horas	PDI y PAS	6 (PAS)
Acoso sexual o sexista y otras formas de violencia contra las mujeres	21 de febrero	2h30'	Estudiantes	3
Curso de formación en pantallas interactivas para su aplicación docente	26 de enero de 2022	2 horas	PDI	7
Curso de formación al profesorado "Ecuaciones Estructurales en Entorno R"	16 y 17 de junio de 2022	10 horas	PDI	18
"Modelización estructural basada en varianzas (PLS-SEM), en entorno de R"	14 de septiembre de 2022	8 horas	PDI	9

A continuación, valoramos los indicadores relacionados con el programa Docencia-UCM de los profesores del Grado en Comercio y del Doble Grado. Este programa evalúa la actividad docente individual de cada profesor en el marco de un modelo que incluye cuatro dimensiones: planificación y organización, desarrollo, resultados y procesos de reflexión, mejora y actualización de la actividad docente.

IUCM-Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Grado en Comercio						
	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	5º curso de seguimiento 2020/21	6º curso de seguimiento 2021/22
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	47,45%	70,80%	72,17%	74,19%	65,89%	80,0%	80,0%
IUCM-7 Tasa de evaluación en el Programa de Evaluación Docente	42,34%	36,28%	27,83%	30,26%	27,91%	86,1%	84,8%
IUCM-8 Tasa de evaluación es positivas del profesorado	100%	100%	96,88%	78,26%	83,33%	77,4%	85,7%

	Doble Grado Turismo y Comercio				
IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	2017-18	2018-19	2019-20	2020/21	2021/22
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	55,56%	50,00%	38,55%	86,6%	74,7%
IUCM-7 Tasa de evaluación en el Programa de Evaluación Docente	25,93%	15,38%	13,25%	90,5%	84,8%
IUCM-8 Tasa de evaluación es positivas del profesorado	100,0%	100,0%	90,91%	89,5%	84,2%

La tasa de participación del profesorado en el programa Docencia UCM es del 80% en el Grado en Comercio y del 74,7% en el Doble Grado Turismo-Comercio en 2021-22, lo que confirma el Elevado porcentaje. El indicador tasa de evaluación en el programa de evaluación docente (IUCM-7), para el cálculo se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docencia UCM, Docencia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas. El último curso se sitúa en el 84,8% en el Grado en Comercio y en el Doble Grado, cifras altas pero ligeramente inferiores al curso anterior. La tasa de evaluaciones positivas (IUCM-8) sigue siendo alta (85,7% para Comercio y 84,2% para el Doble Grado).

El Programa Docencia-UCM tiene un carácter de universal y obligatorio, frente al Docencia en extinción que es voluntario. Sin embargo, se mantienen los buenos resultados obtenidos por nuestros profesores en los cursos anteriores, tanto de la tasa de participación, como de la tasa de evaluaciones.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F7. Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.	D1. Se mantiene el mismo porcentaje de profesores/as no permanentes, siendo aún elevado
F8. Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas.	D2. Ausencia del dato estadístico del número de doctores en el Grado en Comercio
	D3. Reducción del número de sexenios de profesores que imparten docencia en el Grado en Comercio

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.

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 directa por otras vías (principalmente con el Equipo Decanal).

Durante el curso 2021/2022, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 24 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web y presentado en la Facultad de Comercio y Turismo, salvo 1 que llevó a través del vicerrectorado a través de inspección de servicios y 3 verbalmente expresadas en entrevista personal luego materializadas por escrito. Adicionalmente, se han recibido 8 escritos por correo electrónico dirigidos individualmente o en nombre de un colectivo a diferentes miembros del equipo decanal, procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y estudiantes que se han dirigido por escrito de manera individual. Aunque también se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente, se pidió a los estudiantes que así lo hicieron que pusieran por escrito su queja para tener un registro objetivo que cursar a trámite. En este sentido, prevalece la vía *on line* como principal canal de recepción de incidencias.

Entre las incidencias formalizadas en registro o formulario de sugerencias y quejas, el 4,1 % corresponden al Máster en planificación y gestión de destinos turísticos, el 12,5 % de las incidencias corresponden al Doble Grado en Comercio y Turismo, el 29,16 % corresponden al Grado en Comercio y el 54,6 % corresponden al Grado en Turismo.

De manera mayoritaria estas incidencias, tanto recibidas por los canales formales como por correo electrónico, han tenido como motivo principal las no conformidades con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación o con el sistema de evaluación. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencia no comunicada de profesorado, normalmente derivada de no haber sido resueltas algunas convocatorias de empleo público en plazos que permitieran la incorporación del profesorado en su puesto docente u ocasionales olvidos, aspectos relacionados con la comunicación profesorado-alumnado, plazos de publicación de calificaciones y posible percepción de trato verbal inadecuado entre estudiantes y profesorado. También ha habido algunas quejas relacionadas con los trámites de matriculación y el modo en que se asignan y gestionan las prácticas.

Las 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 decanal entre las personas afectadas. En la mayor parte de las ocasiones las labores de mediación han sido efectivas a la hora de reconducir la incidencia. 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 el trato verbal inadecuado, cuando se han considerado de gravedad, se han derivado a la inspección de servicios.

La disminución drástica del número de quejas de 40 a 24 se podría explicar por dos factores diferentes. La recuperación de la normalidad ha conducido a un trato personal y cercano entre profesores, estudiantes, equipo decanal y PAS que contribuye a una mayor satisfacción de los estudiantes y profesores con la actividad docente. A ello debe añadirse el compromiso profesional personal de la decana y de los miembros del equipo decanal, así como de la coordinación de los grados y másteres que ha fomentado el diálogo como modo de resolver disconformidades previo a su posible materialización en forma de queja.

De las 24 incidencias registradas en la Facultad de Comercio y Turismo, 6 afectan al Grado en (25%), y 3 al Doble Grado (12,5%) lo que supone, un aumento con respecto al respecto al curso 2020-2021, algunas de ellas estaban relacionadas con la disconformidad en la calificación de las asignaturas y otras son diversas.

Una vez analizados los datos procedentes del resumen de sugerencias y quejas, se considera que el sistema actual atiende a todas las quejas.

A continuación exponemos la tabla resumen de quejas y sugerencias para el Grado en Comercio y el Doble Grado correspondiente al curso 2021-22.

Tabla resumen de incidencias en Grado en Comercio y Doble Grado:

Fecha	Titulación	Categorización	Sexo	Vía
01/10/2021	Doble grado en Turismo y Comercio	No ha sido calificada	hombre	Instancia en secretaría
03/12/2021	Grado en Comercio	Nota de corte Erasmus	Hombre	Correo electrónico
20/12/2021	Grado en Comercio	Disconformidad en la calificación	Hombre	Correo electrónico
12/01/2022	Doble grado en Turismo y Comercio	Anulación de matrícula	Hombre	Instancia en decanato
31/01/2022	Grado en Comercio y Doble Grado en Comercio y Turismo	No asistencia a clase de la profesora de Coaching y Desarrollo Personal	Hombres y mujeres	Comunicación verbal
14/02/2022	Grado en Comercio	Trato inadecuado del profesor	Hombre	Correo electrónico
01/03/2022	Grado en Comercio	Falta de atención al estudiante en las tutorías	Hombre	Correo electrónico
08/03/2022	Grado en Comercio	Haber perdido la opción de hacer un ejercicio parcial.	Hombre	Correo electrónico

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F9. El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web y de otras vías complementarias.	
F10. La existencia de un Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria creado ad hoc permite proporcionar un mejor servicio unificado y global a la hora de gestionar quejas, reclamaciones 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.

La cohorte de entrada para los indicadores de resultados del 6º curso de acreditación (2021-22) es del curso 2017-18

INDICADORES DE RESULTADOS-Grado en Comercio

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid	Grado en Comercio						
	Curso de acreditación	1º curso de seguimiento	2º curso de seguimiento	3º curso de seguimiento	4º curso de seguimiento	5º curso de seguimiento	6º curso de seguimiento

*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2019/20	2021/22
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	280	240	240	240	240	240	240
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	283	238	218	253	217	250	224
ICM-3 Porcentaje de cobertura	101,07%	99,17%	92,92%	105,42%	90,42%	104,17%	93,30%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	75,50%	75,06%	72,87%	67,89%	80,74%	84,02%	75,57%
ICM-5 Tasa de abandono del título	22,66%	22,78%	20,87%	25,61%	26,05%	26,77%	27,83%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	81,60%	82,05%	82,57%	82,82%	82,79%	78,95%	82,82%
ICM-8 Tasa de graduación	47,30%	41,55%	54,87%	46,18%	46,72%	49,54%	44,44%
IUCM-1 Tasa de éxito	82,63%	82,54%	81,84%	77,69%	88,42%	89,87%	84,59%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	102,14%	145%	136,25	92,08%	96,25%	95,42%	94,42%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	420,00%	489,17%	434,58%	372,50%	422,50%	410,00%	455,35%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	69,96%	63,56%	62,84%	56,13%	62,67%	48%	39,73%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	91,38%	90,95%	89,04%	87,38%	91,32%	93,48%	89,34%

INDICADORES DE RESULTADOS-Doble Grado en Turismo y Comercio

	Doble Grado Turismo y Comercio				
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	50	50	50	50	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	53	50	52	49	47
ICM-3 Porcentaje de cobertura	106,00%	100%	104%	98%	94%

ICM-4 Tasa de rendimiento del título	89,71%	85,30%	93,76%	93,78%	89,35%
ICM-5 Tasa de abandono del título	--	--	--	No disponible	Cohorte de Entrada: 2017-18 15,09%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	--	--	--	96,27%	96,18%
ICM-8 Tasa de graduación		--	--	No disponible	Cohorte de Entrada: 2017-18 56,86%
IUCM-1 Tasa de éxito	91,00%	89,29%	96,82%	95,29%	93,65%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	274,00%	182,00%	124,00%	118,00%	128,00%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	1530,00%	1018,00%	934%	972%	970%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	93,34%	76,00%	80,77%	42,86%	61,70%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	98,58%	95,54%	96,83%	98,42%	95,42%

A continuación, se realiza un análisis de los resultados del Grado y Doble-Grado, así como una comparativa de ambos. Desde el curso 2016-17, las plazas de nuevo ingreso ofertadas se han mantenido. En el curso 2021-22 se ofertaron 215 del Grado en Comercio y 25 plazas para el doble Título de Diseño de Moda (UPM) y Grado en Comercio. El porcentaje de cobertura (ICM-3) es inferior al curso pasado y se sitúa en el 93%, y ha disminuido al 94% 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. La tasa de rendimiento del título (ICM-4) es del 80,86% en 2020-21, ligeramente inferior a los dos cursos de pandemia anteriores pero situada por encima del curso pre-pandémico. 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 se mantiene la tasa de abandono del título (ICM-5) alcanzando el 27,83% y disminuye ligeramente la tasa de graduación siendo del 44,44%. Según la memoria de verificación del título del Grado en Comercio, la tasa de abandono debe ser como máximo del 15%, por lo que se debemos trabajar en su disminución. En cambio, se cumple con holgura con la tasa de graduación cuyo umbral se sitúa en el 20%

La tasa de eficiencia (ICM-7) de los egresados aumenta respecto a los años anteriores y se sitúa en 82%. Se cumple con lo establecido en la memoria de verificación que la sitúa en el 71%. Asimismo, cabe señalar que en este curso (2021-22) en el Doble Grado de Turismo y Comercio se han recibido los primeros datos de la 1ª promoción del título, relativos a la tasa de abandono (15,09%), menor que la del Grado en Comercio, y la tasa de graduación (56,86%), algo superior a la del Grado en Comercio. No obstante, dado que todavía no se tiene un histórico sobre estos datos es complicado sacar conclusiones y habrá que esperar a tener más datos en próximos cursos para poder analizarlos.

La tasa de rendimiento (ICM-4) del Grado en Comercio, se sitúa en 2020-21 en el 75,57%, cifras similares al curso 2015-16. Los dos cursos anteriores se denotaba mejoría superando el 80%, motivado por la

pandemia.

La tasa de éxito (IUCM-1) disminuye ligeramente con respecto al curso anterior, pero es positiva y se sitúa en el 84,59%. En cuanto a la tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM-2), es muy similar al curso pasado, siendo muy positiva, y se sitúa en el 94,24%. Hay un crecimiento importante de la tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones (IUCM-3) que se sitúa en el 455,35% frente al 410% del curso 2020-21.

La tasa de adecuación del grado en el ingreso (IUCM-4) se situó por encima del 60% en varios cursos académicos, si bien comenzó en el curso pasado a descender al 48% y se ha situado en el 39,73% en 2021-22. En cuanto a la tasa de evaluación del título (IUCM-16) es prácticamente constante en los últimos cuatro cursos, siempre en niveles altos, registrándose un leve descenso en el curso 2020-2021 que se sitúa en el 89,34%, respecto del 93,48% del año 2019-2020.

En cuanto al Doble Grado Turismo y Comercio, los resultados son mejores. La tasa de rendimiento del título disminuye en el Doble Grado en comparación con el curso anterior al 89,35% pero todavía sigue estando por encima de la tasa de Grado en Comercio. Lo mismo ocurre con la tasa de evaluación del título ya que si bien disminuye ligeramente en la Doble a un 95,42% sigue estando por encima del Grado en Comercio. También es significativo que se cumple con la tasa de abandono (15%) cumpliendo con el porcentaje establecido en la memoria verifica. Estas diferencias pueden explicarse por la selección del alumnado derivado de la alta demanda del Título, y como consecuencia de la mayor nota media de corte en la entrada del grupo hasta el momento. En cuanto a la tasa de adecuación del Doble grado aumenta de forma importante respecto al curso anterior aumentando en 19 puntos porcentuales.

La información detallada por asignaturas **ICMRA-2** es un instrumento valiosísimo tanto para analizar los resultados y facilitar el seguimiento de la titulación por la Comisión de Calidad como para facilitar la Coordinación.

Podemos observar en las siguientes tablas que en el Grado en Comercio, los resultados por asignaturas obteniendo por lo general buenos resultados. Salvo dos asignaturas de las 51 del plan de estudios (Introducción a la Economía y Gestión Financiera), todas superan el 50% de alumnos aprobados sobre el número de alumnos matriculados, y además con bastante holgura. Tan solo un total de 10 asignaturas (sin incluir prácticas externas), el porcentaje es inferior al 70% (Matemáticas para la gestión comercial, Derecho civil, Contabilidad, Trabajo fin de Grado, Contabilidad de costes, Historia económica y del Comercio, Análisis y tratamiento estadístico de datos y Contabilidad informática para la gestión). En comparación con el curso anterior, los resultados han empeorado, ya que en dicho curso académico todas las asignaturas superaron el 50%. Solo 3 asignaturas se situaron por debajo del 70% (Derecho Civil, Gestión Financiera y Control Contable de las empresas comerciales). El motivo puede ser la vuelta a la presencialidad y la recuperación de las pruebas presenciales.

Los resultados del Doble Grado arrojan mejores resultados que los del grado en Comercio, tal vez por la mayor nota media de entrada en la titulación, que implica un rendimiento académico de los alumnos levemente superior desde el primer año. No obstante, a la hora de realizar comparaciones hay que tener en cuenta que son titulaciones con una maduración muy distinta y con un número de alumnos por aula mucho menor en el doble grado, lo que permite una atención mucho más personalizada, siendo muy significativo señalar que sólo dos materias están por debajo del 80 % y 6 asignaturas tienen el 100% de aprobados, estando la mayoría de las restantes materias en porcentajes por encima del 90%.

Los resultados por asignaturas en el curso 2021-22 en el Grado de Comercio y del Doble Grado, se recogen en las siguientes tablas:

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas Curso Académico: 2021-22. Plan de Estudios: GRADO EN COMERCIO (0831)

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
ANALISIS CONTABLE	OBLIGATORIA	232	188	44	74,57%	86,50%	13,79%	73,40%	32	27	140	28	5	0
ANÁLISIS Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS CUALITATIVOS DE CLIENTES	OPTATIVA	18	18	0	66,67%	92,31%	27,78%	66,67%	5	1	3	8	1	0
COACHING Y DESARROLLO PERSONAL	OPTATIVA	131	130	1	95,42%	98,43%	3,05%	96,15%	4	2	42	77	6	0
COMERCIO ELECTRONICO	OBLIGATORIA	165	162	3	89,09%	96,08%	7,27%	88,89%	12	6	88	52	7	0
COMERCIO INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	170	162	8	89,41%	93,25%	4,12%	89,51%	7	11	94	49	9	0
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	182	170	12	92,31%	98,25%	6,04%	92,94%	11	3	49	91	23	5
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OBLIGATORIA	228	206	22	85,96%	90,32%	4,82%	87,38%	11	21	80	106	6	4
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	254	207	47	57,87%	67,43%	14,17%	60,87%	36	71	117	26	2	2
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	233	211	22	62,66%	73,74%	15,02%	61,61%	35	52	101	33	12	0
CONTABILIDAD INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL	OPTATIVA	54	49	5	66,67%	80,00%	16,67%	69,39%	9	9	15	13	8	0
CONTROL CONTABLE DE LAS EMPRESAS COMERCIALES	OPTATIVA	19	19	0	84,21%	94,12%	10,53%	84,21%	2	1	5	4	7	0
CREACION DE EMPRESAS	OBLIGATORIA	203	183	20	83,25%	87,11%	4,43%	82,51%	9	25	110	50	6	2
DERECHO CIVIL	BASICA	303	212	91	56,77%	65,65%	13,53%	58,02%	41	90	124	42	4	2
DERECHO LABORAL	OBLIGATORIA	215	204	11	72,56%	82,11%	11,63%	74,02%	25	34	123	27	4	2

Memoria anual de seguimiento
2500914 GRADO EN COMERCIO
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	258	220	38	75,58%	86,28%	12,40%	77,27%	32	31	94	62	37	2
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	229	215	14	82,10%	87,85%	6,55%	81,86%	15	26	137	44	3	4
DISTRIBUCION COMERCIAL Y GESTION LOGISTICA	OBLIGATORIA	181	150	31	83,43%	86,29%	3,31%	87,33%	6	24	95	53	3	0
ECONOMIA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	BASICA	251	212	39	79,28%	87,28%	9,16%	82,55%	23	29	143	54	1	1
ESTADISTICA: ANALISIS DE DATOS E INFERENCIA	BASICA	252	212	40	78,17%	82,08%	4,76%	79,72%	12	43	140	51	3	3
FUNDAMENTOS DEL MARKETING	OBLIGATORIA	243	220	23	78,19%	84,82%	7,82%	81,82%	19	34	94	93	3	0
GESTION DE CALIDAD	OPTATIVA	97	96	1	97,94%	100,00%	2,06%	97,92%	2	0	23	63	6	3
GESTION DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	254	195	59	74,80%	81,90%	8,66%	74,36%	22	42	148	38	3	1
GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS	OBLIGATORIA	160	160	0	93,75%	96,15%	2,50%	93,75%	4	6	65	80	4	1
GESTION DE VENTAS Y NEGOCIACION COMERCIAL	OBLIGATORIA	194	178	16	86,08%	92,78%	7,22%	87,08%	14	13	73	61	32	1
GESTION FINANCIERA	BASICA	285	215	70	44,91%	60,38%	25,61%	42,79%	73	84	85	30	9	3
HISTORIA ECONOMICA Y DEL COMERCIO	BASICA	250	230	20	63,60%	66,25%	4,00%	65,22%	10	81	145	13	1	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL II: INGLÉS	OPTATIVA	68	68	0	94,12%	96,97%	2,94%	94,12%	2	2	21	37	3	3
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: ALEMÁN	OBLIGATORIA	6	6	0	83,33%	100,00%	16,67%	83,33%	1	0	1	4	0	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: FRANCÉS	OBLIGATORIA	7	7	0	71,43%	100,00%	28,57%	71,43%	2	0	3	2	0	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN	OBLIGATORIA	209	203	6	94,74%	99,00%	4,31%	95,07%	9	2	36	110	44	8

COMERCIAL I: INGLÉS															
IDIOMA PARA LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL: INGLÉS	OPTATIVA	39	38	1	97,44%	100,00%	2,56%	97,37%	1	0	7	22	7	2	
IDIOMA: ALEMÁN	BASICA	8	8	0	75,00%	85,71%	12,50%	75,00%	1	1	2	2	2	0	
IDIOMA: FRANCÉS	BASICA	14	14	0	92,86%	100,00%	7,14%	92,86%	1	0	4	7	1	1	
IDIOMA: INGLÉS	BASICA	194	187	7	91,75%	98,89%	7,22%	92,51%	14	2	70	97	8	3	
INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN COMERCIAL	BASICA	229	223	6	90,39%	95,83%	5,68%	90,58%	13	9	133	74	0	0	
INTRODUCCION A LA ECONOMIA	BASICA	274	218	56	27,01%	30,58%	11,68%	20,64%	32	168	44	26	3	1	
INVESTIGACION COMERCIAL	OBLIGATORIA	166	159	7	86,14%	88,82%	3,01%	86,16%	5	18	100	37	6	0	
MARKETING DIRECTO Y MARKETING RELACIONAL	OPTATIVA	93	92	1	96,77%	97,83%	1,08%	96,74%	1	2	30	54	4	2	
MARKETING ENTRE ORGANIZACIONES	OPTATIVA	83	82	1	91,57%	98,70%	7,23%	91,46%	6	1	48	25	3	0	
MARKETING ESTRATEGICO	OBLIGATORIA	185	181	4	90,27%	91,76%	1,62%	90,61%	3	15	104	56	7	0	
MATEMATICAS	BASICA	263	214	49	69,20%	78,45%	11,79%	73,83%	31	50	108	55	18	1	
MATEMATICAS PARA LA GESTIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	263	202	61	53,23%	67,63%	21,29%	56,93%	56	67	102	27	7	4	
MERCHANDISING Y GESTION DE CATEGORIAS	OPTATIVA	101	100	1	91,09%	96,84%	5,94%	92,00%	6	3	30	55	6	1	
MICROECONOMIA	OBLIGATORIA	243	205	38	75,72%	91,09%	16,87%	78,54%	41	18	114	59	5	6	
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	BASICA	245	226	19	77,14%	81,82%	5,71%	80,97%	14	42	95	68	17	9	
POLITICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	OPTATIVA	90	85	5	91,11%	94,25%	3,33%	90,59%	3	5	48	30	4	0	
POLITICAS DE COMERCIO	OPTATIVA	93	91	2	92,47%	97,73%	5,38%	93,41%	5	2	37	37	9	3	

INTERIOR															
PRACTICAS EXTERNAS (GESTIÓN COMERCIAL)	PRACTICAS EXTERNAS	150	147	3	89,33%	99,26%	10,00%	89,12%	15	1	11	62	61	0	
SIMULACION COMERCIAL	OPTATIVA	84	84	0	90,48%	97,44%	7,14%	90,48%	6	2	12	49	15	0	
TECNICAS ESTADISTICAS MULTIVARIABLES EN GESTIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	227	177	50	76,65%	91,10%	15,86%	79,10%	36	17	115	50	4	5	
TRABAJO FIN DE GRADO (COMERCIO)	PROYECTO FIN DE CARRERA	175	118	57	78,29%	98,56%	20,57%	83,90%	36	2	45	90	1	1	

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas Curso Académico: 2021-22. 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
ANÁLISIS CONTABLE	OBLIGATORIA	43	40	3	83,72%	90,00%	6,98%	87,50%	3	4	27	7	2	0
COACHING Y DESARROLLO PERSONAL	OPTATIVA	52	52	0	96,15%	98,04%	1,92%	96,15%	1	1	7	18	24	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	36	36	0	97,22%	100,00%	2,78%	97,22%	1	0	1	28	6	0
COMERCIO INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	45	44	1	93,33%	93,33%	0,00%	95,45%	0	3	11	28	3	0
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	42	42	0	97,62%	100,00%	2,38%	97,62%	1	0	9	32	0	0
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OBLIGATORIA	42	41	1	92,86%	97,50%	4,76%	92,68%	2	1	8	26	5	0
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	41	40	1	85,37%	94,59%	9,76%	85,00%	4	2	21	11	3	0
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	45	42	3	88,89%	97,56%	8,89%	88,10%	4	1	18	14	6	2
CONTABILIDAD INFORMÁTICA PARA EL COMERCIO	OPTATIVA	20	20	0	95,00%	95,00%	0,00%	95,00%	0	1	4	6	9	0
CREACIÓN DE EMPRESAS	OBLIGATORIA	45	40	5	93,33%	97,67%	4,44%	95,00%	2	1	12	26	3	1
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	39	39	0	97,44%	100,00%	2,56%	97,44%	1	0	31	7	0	0

Memoria anual de seguimiento
2500914 GRADO EN COMERCIO
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

DERECHO CIVIL	TRONCAL / BASICA	69	46	23	65,22%	68,18%	4,35%	63,04%	3	21	28	12	4	1
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OBLIGATORIA	41	39	2	87,80%	90,00%	2,44%	87,18%	1	4	20	14	1	1
DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	45	41	4	93,33%	100,00%	6,67%	95,12%	3	0	9	14	19	0
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	44	41	3	95,45%	97,67%	2,27%	97,56%	1	1	10	22	9	1
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS	OBLIGATORIA	47	46	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	23	16	0
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA	OBLIGATORIA	43	40	3	86,05%	90,24%	4,65%	87,50%	2	4	14	19	3	1
ECONOMÍA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	48	44	4	81,25%	90,70%	10,42%	81,82%	5	4	33	6	0	0
ESTADÍSTICA: ANÁLISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	43	39	4	74,42%	80,00%	6,98%	76,92%	3	8	19	12	1	0
FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	TRONCAL / BASICA	48	45	3	81,25%	82,98%	2,08%	82,22%	1	8	21	13	4	1
FUNDAMENTOS DE MARKETING	OBLIGATORIA	44	44	0	65,91%	74,36%	11,36%	65,91%	5	10	26	3	0	0
GEOGRAFÍA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	45	45	0	82,22%	84,09%	2,22%	82,22%	1	7	21	15	1	0
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN	OBLIGATORIA	42	41	1	92,86%	92,86%	0,00%	92,68%	0	3	12	26	0	1
GESTIÓN DE CALIDAD	OPTATIVA	54	54	0	98,15%	100,00%	1,85%	98,15%	1	0	2	27	23	1
GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	41	41	0	75,61%	79,49%	4,88%	75,61%	2	8	15	12	2	2

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

- Celebración de los actos de efeméride conmemorando los 50 años de adscripción de los estudios de Comercio a la UCM en el curso 2021-22, con participación de profesores, directores de la Escuela Universitaria y exdecanos, destacando la mesa redonda sobre Sinergias del Comercio y el Turismo como motores de la Economía Española, participando alumna egresada de la Facultad de Comercio y Turismo como representante de los antiguos alumnos.
- Celebración del día internacional del turismo, con jornadas vinculadas al Comercio, como la mesa debate el turismo MICE como tractor del Desarrollo económico de las regiones.
- Desarrollo de jornadas organizadas por diferentes departamentos de la Facultad, con participación de diferentes profesores de Comercio y Turismo
- Impartición de conferencias y ciclos de conferencias, entre las que destacan los estudios en Comercio en España y en la UCM: entre la tradición y la vanguardia, o desde la Escuela de Plaza España a la Facultad de Comercio y Turismo.
- Presentaciones de libros, entre las que destacan Marketing no es (solo) Publicidad.
- Actividades de la semana de la ciencia, exposición de póster académicos.
- Seminarios sobre ecología y sostenibilidad; arte, turismo y sostenibilidad y exposiciones de investigaciones, como Proyecto Big-Data en Educación y las causas de abandono.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F11 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	D4. La tasa de abandono en el Grado en Comercio se sitúa por encima de lo establecido en la memoria de verificación
	D5. Dos asignaturas han empeorado significativamente sus resultados.

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.

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.

IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Grado en Comercio						
	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	5º curso de seguimiento 2020-21	6º curso de seguimiento 2021-22

IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,2	6,23	5,7	5,4	5,75	5,6	6
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,78	8,1	8,7	7,4	8,48	8,6	8,3
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	-	8	6,5	6,3

IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Doble Grado Turismo y Comercio			
	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,5	6,96	6,1	6,9
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,1	8,78	8,7	8,5
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	-	8	6,5	6,3

El total de alumnos que han realizado la encuesta en el Grado de Comercio ha sido de 57, lo que supone un porcentaje de participación del 5,6%, siendo inferior a la del curso pasado (11,1%)

El análisis de la encuesta de satisfacción del alumnado del Doble Grado en Turismo y Comercio del año 2021-22 difiere de los indicadores de 2020-21, fundamentalmente en cuanto a la tasa de participación. El total de encuestados fue de 33, de tal modo que el porcentaje de participación ha disminuido a un 14,3% respecto del 19,8% del curso anterior.

En el informe de seguimiento externo de la Fundación Madri+d de 2022, se nos recomienda analizar y tomar medidas en relación con los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción. Detectamos que la satisfacción del alumnado con el Grado en Comercio ha sido de 6,0, lo que supone un ligero ascenso con respecto al curso anterior (5,6), y sigue siendo inferior a la media de la UCM de satisfacción con su grado para el curso 2021-22 (6,5). Los aspectos mejor valorados por el alumnado son la satisfacción con los programas de movilidad (8,0), las prácticas externas (7,5), el nivel de dificultad adecuado (7,1), el número de alumnos por aula (7,0) y las competencias adquiridas (6,9). Los aspectos peor valorados son el contenido innovador (5,1), la consideración de poco innovadores de los materiales (4,9) ofrecidos en la titulación, y la relación Calidad-precio (5,0), si bien estos indicadores mejoran con respecto al curso anterior.

Mientras que en el Doble Grado la satisfacción media del alumnado ha aumentado de un 6,1, en el curso 2020-21 a un 6,9 en el 2021-22. En este sentido, indicar que los ítems mejor valorados son el relativo a la cantidad de alumnos (9,1), el apropiado nivel de dificultad del grado (7,6) y la claridad en los objetivos (6,7). A diferencia del curso anterior no se ha valorado ningún ítem por debajo de 5.

Haciendo una comparativa de ambas titulaciones podemos concluir que tanto la participación como la satisfacción ha sido mayor en el Doble Grado, si bien en ambas titulaciones se aprecia la misma tendencia: un ligero aumento en general en la satisfacción del alumnado que puede ser explicado por la vuelta a las clases presenciales por la relajación de las medidas tomadas ante el COVID-19. Por otro lado, en ambas se observa una bajada en la participación, por lo que habrá que implementar esfuerzos en el próximo curso académico para mejorar dicha participación.

En cuanto a profesorado, han participado 23 profesores (de un total de 143) del Grado en Comercio han participado en las encuestas de satisfacción (16%) y 16 (de un total de 129) del Doble Grado (12,4%). La satisfacción en el Grado en Comercio es positiva a lo largo de los últimos cursos académicos y se sitúa en el curso 2021-22 en el 8,3, siendo superior a la media de la UCM (8,0). Destaca positivamente la puntuación obtenida en la formación académica (9,1), cumplimiento con el programa (9,0) y campus virtual (8,6). El único indicador que encontramos más bajo es el aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado (5,5) y aún así es superior a la media de la UCM situado en el 5,2.

Por otro lado, en cuanto a la encuesta de satisfacción del PDI del Doble Grado en Turismo y Comercio en el curso 2021-2022 ofrece resultados semejantes, con un 8,5, calificación levemente inferior a la del curso 2020-2021, que fue de 8,7. Cabe señalar que todos los ítems sobre los aspectos relacionados con la titulación han sido valorados por encima de 7,8 si bien los mejor valorados han sido los relativos a formación académica (9,4), tiempo para calificar (9,1) y cumplimiento del programa. También es muy satisfactoria la valoración del profesorado acerca de los recursos de la UCM siendo el campus virtual (8,6) y los fondos de la biblioteca (8,1) los recursos mejor valorados. En cuanto a la gestión de la titulación la atención prestada por el PAS (8) y la información ofrecida (8,5) han sido muy bien valorados. También destaca las altas valoraciones otorgadas por los profesores en cuanto a la implicación de los alumnos con la evaluación continua (8,4), adquisición de competencias (8,4) e implicación de los alumnos en general (8,4). Por último, es destacable, la alta puntuación en el apartado satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,8).

Las encuestas de satisfacción del personal de Administración y Servicios (PAS) en 2021-22 no incorpora distinción por titulaciones, dado que se presta servicio de forma conjunta a todas ellas. Han sido 3 personas las participantes (frente a las 2 del año anterior) lo que ha supuesto un porcentaje de participación 8,8%, siendo su satisfacción con el trabajo de 6,3, ligeramente inferior a la del año anterior (6,5) e inferior a la media en la UCM (7,9) Es de destacar la baja participación en términos absolutos de este colectivo.

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 se realizó una encuesta de satisfacción de manera anual para conocer la percepción de éstos acerca de la labor desempeñada. Sin embargo, para el curso 2021-22 no se han obtenido respuestas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F12. La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	D6. En las encuestas de satisfacción, alumnos, PDI y el PAS, se aprecia una baja participación
F13 Se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)	D7. La satisfacción del alumnado con el título es susceptible de mejora.

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

El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para recabar información sobre egresados e inserción laboral. Este procedimiento se basa en una encuesta de satisfacción con la titulación de egresados cuyo envío se realiza al año siguiente al del curso de finalización de estudios, mientras que la encuesta de inserción laboral se realiza dos años después del curso de finalización. El período de trabajo de campo se lleva a cabo entre mayo y junio.

En cuanto a la metodología, se trata de encuestas online basadas en un sistema CAWI propio del Vicerrectorado de Calidad, con envíos de correos electrónicos de invitación con un enlace de acceso individual para el encuestado, y un correo recordatorio a aquellos egresados que no han respondido al cuestionario a la fecha del recordatorio.

En relación con la participación general en las encuestas de satisfacción, desde el Vicerrectorado se han establecido incentivos para fomentar la cumplimentación de encuestas (sorteos de artículos). En el curso 2021/22, con el objetivo de conseguir mayor participación en las encuestas, una vez realizadas las encuestas online de inserción laboral, el trabajo de campo de dichas encuestas se ha complementado con encuestas telefónicas que se han realizado desde el Vicerrectorado de Calidad con tres encuestadores telefónicos. El cuestionario es el mismo tanto en online como telefónico.

Las Encuestas de Satisfacción de Egresados del Rectorado del curso 2021-22 han sido contestadas por 10 graduados del Grado en Comercio, lo que supone un 5,3% de participación, mejorando la cifra de 2020-21 de 1,5% de participación (3 graduados). Se muestran satisfechos con las competencias adquiridas en su expresión y comunicación (8,0) asumir responsabilidades (7,8), trabajar en equipo (7,7) y adaptación a nuevas situaciones (7,4). También consideran que la UCM es una Universidad con prestigio (7,0). Lo que valoran con peores puntuaciones es el material ofrecido (2,9), las prácticas en las asignaturas (3,4) y la innovación en asignaturas (4,2). El resultado de las encuestas realizadas por la UCM y los informes del centro se encuentran disponibles en la web de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-de-los-egresados>

Desde la Facultad de Comercio y Turismo se complementan estas acciones con la elaboración de material divulgativo que facilita la comprensión de la finalidad de las distintas encuestas y mediante campañas de recogida de datos para la elaboración de informes de inserción propios. En el curso 2021-22 se ha puesto en marcha una iniciativa piloto para recabar información sobre la trayectoria de egresados a través de la red profesional LinkedIn. También se ha enviado un cuestionario de inserción laboral dirigido a antiguos alumnos que ha obtenido un volumen de respuestas superior a iniciativas anteriores. Este estudio arroja conclusiones de interés. Con una muestra de 50 egresados, y en concreto 21 del Grado en Comercio, confirma una alta empleabilidad de los egresados de la Facultad de Comercio y Turismo, así como una alta satisfacción con los estudios realizados y la situación laboral actual. Las actividades con mayor frecuencia en donde se encuentran los egresados del grado de Comercio son administración (20%),

Comercio (16%) y consultoría (11%). Todos los observados también trabajan por cuenta ajena. Un 38% de los graduados en Comercio trabaja en empresas líderes del sector (p.ej. E&Y, Banco Santander, Huawei). Asimismo, se observa en las observaciones de egresados más lejanos a 2022, la existencia de puestos de Manager frente a las promociones más recientes, lo cual indica una consolidación de la carrera profesional de acuerdo con el grado de experiencia.

En relación con los estudios posteriores realizados, el 50% de los alumnos graduados en Comercio muestran que han realizado una formación posterior, como máster relacionado, MBA, otro o curso MOOCS. En cuanto a la satisfacción, los datos muestran que la mayor parte de los participantes valoran muy positivamente la relación de la actividad que desempeñan con lo que estudiaron en la facultad de Comercio y Turismo. En general se encuentran bastantes satisfechos con su situación laboral. La contribución de la titulación a la hora de encontrar trabajo muestra una mayor dispersión resultando una valoración global media. El estudio se encuentra disponible en la web de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/informes-sobre-egresados>

Los últimos datos disponibles (2021-22) procedentes de encuestas de inserción laboral de los estudiantes egresados por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, muestra una participación de los egresados del 4,0% para el Grado en Comercio. La tasa de inserción laboral se sitúa en el curso 2021-22 en el 87,5%, tasa muy superior a la media de la UCM que es de 58,4%.

	3º curso de seguimiento 18-19	4º curso de seguimiento 19-20	5º curso de seguimiento 20-21	6º curso de acreditación 21-22
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	6,7	5,9	6,0	5,8
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	nd	75%	nd	87,5%

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F14. Existencia de un sistema de encuestas a egresados (UCM) F15. Puesta en marcha de proyecto piloto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT)	D8 Baja participación en las encuestas a egresados.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

En lo relativo a los programas de movilidad, las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo están integradas en el contexto general de la UCM. 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 se encarga de la gestión de los convenios para que se puedan realizar las movilidades. 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. De estos cuatro programas, siendo el principal el programa 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.

Estos programas son objeto de seguimiento y evaluación con el fin de lograr la mejora continua. La información es recogida, analizada y valorada según se detalla a continuación:

- Informes individuales de los estudiantes que hayan participado en los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación o programa c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
- Informes de los coordinadores o responsables de dichos programas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio de las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

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.

Para el curso 2021-2022 no se dispone de los resultados de encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero. El Vicerrectorado mediante Relaciones internacionales ha informado que *“la herramienta de la Comisión Europea no funciona correctamente, por lo que no contamos con los mencionados informes”*. Por esta razón, para este análisis utilizaremos únicamente los datos sobre satisfacción con la movilidad que incluye la encuesta general a estudiantes, es decir las 2 preguntas hacen referencia a movilidad. La encuesta sobre satisfacción con la titulación por parte de los estudiantes incluye dos preguntas sobre los estudios realizados a través de los programas de movilidad. La encuesta correspondiente al curso 2021-22 fue rellenada por 67 alumnos del Grado en Comercio y del Doble Grado Turismo y Comercio la Facultad de Comercio y Turismo.

En el marco del programa Erasmus, en el curso 2021-22 la Facultad de Comercio y Turismo recibió a 72 estudiantes de Grado (los mismos que el curso anterior). A su vez 32 alumnos de Grado en Comercio y 30 del Doble Grado Turismo y Comercio estudiaron en alguno de los centros universitarios con los que tenemos convenio, lo que hace un total de 62 alumnos (11 más que el año anterior), pertenecientes a 19 países.

La encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero correspondiente al curso 2021-22 fue cumplimentada por 29 de un total de 57 alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo.

Según los datos de la “Encuesta de Satisfacción de Estudiantes” la satisfacción con el programa de movilidad en el curso 2021-22 ha sido de 8 en el caso de los alumnos del Grado en Comercio y de 10 en el Doble Grado, y la satisfacción con la formación recibida en el extranjero alcanza la calificación de 6,6 y de 9,6 respectivamente. Todas las puntuaciones obtenidas son elevadas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F16. Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad.	
F17. Gestión administrativa eficaz de los programas de movilidad.	
F18. Alta oferta de convenios disponibles para acciones 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 2020-21 el alumnado del Grado en Comercio realizó 182 prácticas curriculares frente a las 142 efectuadas en el año académico anterior que fueron más reducidas en número con motivo de la situación de pandemia.

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 134 alumnos. Los alumnos encuestados consideran que las prácticas son un complemento necesario en su formación (un 75,35% puntúa con un 5 sobre 5 ese aspecto). Para un 97% la acogida por parte de la empresa/institución ha sido adecuada o muy adecuada. Para un 86,57% el tutor de la empresa le ayudó a planificar las tareas a realizar y para el mismo porcentaje, además le facilitó bastante o mucho el aprendizaje.

Un 73,88% de los alumnos se considera satisfecho o muy satisfecho con las prácticas realizadas. Eso se corresponde también con una valoración positiva por parte de las empresas empleadoras, así el 91,18% tutores en las empresas encuestados considera que las prácticas realizadas por el estudiante han contribuido favorable o muy favorablemente a la empresa, y el 95,59% se muestra satisfecho o muy satisfecho con el estudiante.

El alumnado es muy valorado por las empresas tanto en capacidad técnica como en capacidad de aprendizaje. Un 91,18% de los tutores de las entidades tendría en cuenta para futuros procesos de selección la candidatura del alumno en los casos en que no ha sido contratado.

En el doble grado en Turismo y Comercio 94 alumnos hicieron prácticas curriculares en el curso 2021-22, 48 en Turismo y 46 en comercio y 17 alumnos hicieron prácticas extracurriculares. Estas cifras suponen un aumento importante respecto al curso anterior en el que 43 alumnos hicieron prácticas curriculares y 4 extracurriculares. La satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares es de un 8,1.

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 gestiona y realiza la propuesta para establecer el Convenio de Cooperación Educativa con la UCM. Fueron 94 las empresas/instituciones que publicaron ofertas para el Grado de Comercio y 40 para el Doble Grado.

Tabla con Empresas/instituciones que publicaron ofertas de Prácticas para el Grado en Comercio, 2021-22:

Abaco Digital Developments, S.L.	Inversiones Odontológicas 2016, S.L.
Adenetwork Consultores, S.L.	JUAN LUIS MORALES CAMACHO (ADMINISTRACIÓN J)
AHORA SI, SOLUVID, S.L.	Kaki Global, S.L.
AIO E-Commerce	La Palette Rouge Iberica, S.L.
Arrow Enterprise Computing Solutions, S.A.U.	Least Cost Routing Telecom, S.L.
Aula Abierta, S.A.	Lilou S.A.R.L.

Autohero Plus Spain, S.L.	Lore Travel, SL
Awin Global Affiliate Network, S.L.	LOZANO TRANSPORTES S.A. (RRHH)]
Balboa Comunicación, S.L.	Luis Gustavo Franco Garrido (Marketing / (LOCAL AUX)))]
Bandai España S.A.	Marketing y Publicidad de Franquicias S.L.
Best Career Butler, S.L.	Metodika Eventos, S.L.
Best Selling Chamberi , S.L.	Mobius Diversos, S.L.
Bioprocess Technology, S.L.	Nanjing Young West Study Abroad Service Co.,Ltd
Borja Ferrer Pilato	Ocaso, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros
Box2box, S.L.	OPER-Traimer, S.A.
Brand To Market, S.L.	Orange Espagne, S.A.U.
Casa Filipense Gertrudis Castañer	Perk Finance, S.L.
CDEV Senior, S.L.	Premiumguest, S.L.
Ceva Freight España, S.L.	PSAG Automóviles Comercial España S.A.
China Spain United, S.L.	QDQ Media, S.A.U.
COFARES Corporación, SLU	Qian Chen
Consortio Regional de Transportes de Madrid	Quémono Atelier, S.L.
Cuchy & Charly, S.L.	Retiro Idiomas y Tecnología, S.L.
Dealer Best, S.L.	Rutair International Forwarders S.L.
Del Olmo & Rullán Administración de Fincas, S.L.	RVB Business Consulting, S.L.
DIA Retail España, S.A.U.	Samsung Electronics Iberia, S.A.U.
Easyfairs Iberia, S.L.	Search Marketing, S.L.
Ecommerce Technical Partner, S.L.	Sephora Cosméticos España, S.L.
El Corte Inglés, S.A.	Servicios de Teleasistencia, S.A.
Europa Press Medios, S.A.	SGS Tecnos, S.A.
Evernex Servicios Informáticos, S.L.	Siemens, S.A.
Froggies Producciones, S.L.	Smart Protection, S.L.
Galagaco, S.L.U.	Suministros Médicos Sanitarios, S.A.
Galaxy Asesores, S.L.	Tapicerías Gancedo, S.L.
Genar Inversiones Globales, S.L.	Tecalis Software, S.L.
Gestión Educativa Consultores, S.L.	Temps Multiwork S.L.U., E.T.T.
Haike Marketing, S.L.	Ticjob, S.L.
Hamelyn Technologies, S.L.	TIMH Data & Advertising Consultores, S.L.
Hello How Are You, S.L.U.	Topform, S.L.
Hipoo Digital Loans, S.L.	Tourmundial Operadores, S.A.
Hoop Solutions, S.L.	Unimik S.L.
Howden Iberia, S.A.U.	UST Global España, S.A.U.
Ideas Positivas Consultores, S.L.L.	Vamancia, S.L.U.
Indra Soluciones Tecnologías de la Información, S.L.U.	VentureServ, S.L.U.
Institución Ferial de Madrid	WXZ Group Information Cesine Metros2, S.L.
Internetsia, S.L.	Yue Jia, S.L.
Interway, S.A.	ZTE España, S.L.U.

Tabla con Empresas/instituciones que publicaron ofertas de Prácticas para Comercio para

alumnos del Doble Grado en Turismo y Comercio (2021-22):

Artenea Impresiones 3D, S.L.	Juan Carlos Sierra Martín
Aula Abierta, S.A.	LINCE HOTELES SLU
Best Selling Chamberi , S.L.	Lopartzar, S.L.
Casa Maricruz, S.L.	Luis Gustavo Franco Garrido (Marketing / (LOCAL AUX))
Cenática, S.A.	Maria Amor Martinez Illarza
COMITAS TELESALUD S.A. (COMERCIAL)]	Mixer & Pack, S.L.
Decortienda 2000, S.A.	Mobius Diversos, S.L.
Easyfairs Iberia, S.L.	Moncalvillo Meadery, S.L. (Comercial)]
El Jovencito El Musical Entertainment AIE	NATUR GRANJA-ESCOLA, S.L.U. (DPTO. ADMINISTRACIÓN / COMUNICACIÓN)]
Explotadora Madrid Tower, S.L.U.	Naturgy Iberia, S.A.
Foncad Digital, S.L.	OFICINA MOTA S.L.
Fundación Colección Thyssen-Bornemisza	Patrivalor SGIIC, S.A.
Grupo Hotelero Benítez, S.L.U.	Premiumguest, S.L.
Hermandad Farmacéutica del Mediterráneo	PROVISIONES DE MADERA DE CONSTRUCCION, S.L.
Hipoo Digital Loans, S.L.	Retiro Idiomas y Tecnología, S.L.
HR AI Solutions Factory, S.L.	River IT
Iberdrive Luxury Services, S.L.	RVB Business Consulting, S.L.
Inmolmenar, S.L.	Selina Operation Costa Rica, S.A.
Iñigo Francas Castellá (Ceo)]	Sercar Servicios Integrales, S.L.U.
J.J. BROCH, S.L.	Wegow Technologies, S.L.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F19. Alta satisfacción de alumnos de prácticas externas.	
F20. Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas a través de la Plataforma GIPE	

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 "Recomendaciones" o "Recomendaciones de Especial Seguimiento" establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

En el curso 2021-22, la Fundación para el conocimiento Madri+d emitió el informe provisional para la evaluación de seguimiento del título en Comercio. En el informe provisional emitido con fecha 23 de junio de 2022, se recogen los valores para los indicadores y las medidas a adoptar.

Criterio 1. Organización y Desarrollo, valoración B.

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".
REALIZADO.

Explicación: 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 ese idioma.

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

Explicación: En cuanto a los requisitos de acceso, los alumnos de habla no hispana deben acreditar un nivel B2 de conocimiento del idioma castellano. Además, existe la posibilidad de realizar un examen.

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

Explicación: Se ha potenciado la coordinación docente logrando que en algunos departamentos se establezca un examen común para todos los grupos y en otros se incluye en la guía docente el formato de examen para que sea lo más homogéneo posible.

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".
REALIZADO.

Explicación: En la modificación de la Memoria de verificación se actualizó la normativa de reconocimiento de créditos. El convenio de Chengdu Institute Sichuan (China) no se encuentra en vigor.

En 2019, el Informe final de seguimiento especial concluía que las acciones emprendidas para subsanar las deficiencias resultaban satisfactorias, ya que la Universidad había presentado evidencias en relación a "la impartición de asignaturas en inglés, el nivel de idioma del profesorado, así como el nivel de idioma y el reconocimiento de créditos de los estudiantes la Universidad Internacional de Chengdu Institute Sichuan (China)".

1. "Se recomienda reducir el tamaño de los grupos" (informe de renovación de acreditación 2017)
REALIZADO.

Explicación: En el Informe de seguimiento especial de 2019 se señalaba que la Universidad había adoptado "medidas para reducir el tamaño de los grupos que están resultando eficaces con la redistribución de estudiantes entre los diferentes turnos".

Criterio 3. Sistema de garantía interna de Calidad, valoración B. se han incluido todas las modificaciones solicitadas:

1. "Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores".
REALIZADO
"Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas".
EN PROCESO.

- Explicación: se constata que la Facultad de Comercio y Turismo ha puesto en marcha un sistema propio de recogida de datos cuyos resultados están disponibles en la web del título
2. "Se recomienda tener en cuenta los aspectos señalados en los seguimientos previos a la acreditación".
REALIZADO. En informe final de especial seguimiento 2018
 3. "Se recomienda contar con datos relativos a la inserción laboral de los graduados".
EN PROCESO. Tenemos en cuenta que nos animan a seguir ampliando la participación de los egresados en las encuestas y actualizar la encuesta de inserción laboral de 2018-19.
Explicación: Se ha actualizado las encuestas de inserción laboral del curso 2018-19 al curso 2020-21

Criterio 4. Personal académico. Valoración C.

1. "Se recomienda tomar medidas para llegar a cumplir con el porcentaje de profesores permanentes establecido en el RD 420/2015".
Explicación: Aunque la Universidad está realizando un esfuerzo por mejorar este aspecto el porcentaje de profesores a tiempo completo respecto al total sigue manteniéndose cercano al 40%.
EN PROCESO
2. "Se recomienda mejorar la actividad investigadora del profesorado".
Explicación: Se evidencian tres líneas de actuación para dar respuesta a esta recomendación, como el aumento de sexenios de investigación (de 25 a 38) en el Grado en Comercio respecto al año anterior, la iniciativa de conseguir completar los estudios por ciclos alcanzando el doctorado y la creación de un nuevo grupo de investigación, que en la facultad pasa de uno a dos.
EN PROCESO

Criterio 6. Resultados de aprendizaje, valoración B

1. "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".
REALIZADO
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".
REALIZADO.

Criterio 7. Indicadores de rendimiento y satisfacción, valoración B (CON RECOMENDACIÓN DE HACER UN MAYOR ESFUERZO)

1. "Se recomienda analizar y tomar medidas en relación con los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción".
EN PROCESO
Explicación: La satisfacción de los estudiantes supera el 5 como consecuencia del esfuerzo en la coordinación de temarios para evitar solapamientos. Los responsables de la titulación indican que seguirán trabajando para mejorar la calidad e innovación de los materiales, ya que los dos últimos años han centrado los esfuerzos en competencias digitales. Se ha creado en el curso 2020/2021 un Vicedecanato para Estudiantes y Actividades de Extensión Universitaria. Ha mejorado la satisfacción del alumnado referida al "tamaño de los grupos", consecuencia de la reducción de plazas verificadas y de la redistribución de alumnos en grupos, considerando la tasa de repetidores en las asignaturas. La Universidad

ha puesto en marcha un nuevo sistema en la gestión de las prácticas académicas y extracurriculares, accesible a alumnos a través de web y de la universidad.

"Se recomienda incrementar la participación de los de los diferentes colectivos para que los resultados tengan significatividad estadística".

EN PROCESO

2. "Se recomienda actualizar los datos sobre la inserción laboral".

REALIZADO

3. "Se recomienda recoger de manera sistemática la satisfacción de los empleadores".

REALIZADO

Además, se recomienda realizar un mayor esfuerzo para incrementar la participación de los diferentes grupos de interés en las encuestas de satisfacción.

EN PROCESO

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 2020-2021, se incluyeron una serie de recomendaciones. Se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en la categoría siguiente: Personal académico en el ítem Estructura y características del profesorado adscrito al título (porcentaje de doctores).

REALIZADO

Explicación: Se publica toda la información requerida incorporando un porcentaje aproximado de los profesores asociados doctores:<https://comercioyturismo.ucm.es/estructura-y-caracteristicas-del-profesorado-adscrito-al-titulo>

- Se recomienda actualizar la información de la categoría siguiente: Acceso y admisión de estudiantes en el ítem Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos, incorporando el BOUC del 2011 junto con los enlaces que se encuentran presentes en dicho apartado.

REALIZADO

Explicación. Incorporado en el ítem indicado. <https://www.ucm.es/estudios/grado-comercio-acceso-informacion> (REGLAMENTO SOBRE RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS EN LAS ENSEÑANZAS DE GRADO Y MÁSTER DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (BOUC 10 de noviembre de 2011): <https://bouc.ucm.es/pdf/1529.pdf>

- Se recomienda desarrollar más la reflexión sobre el sistema de garantía de calidad del título adoptado.

REALIZADO

- Se recomienda incluir los datos exactos sobre el porcentaje de profesores no doctores. Además, el link a los CV de los profesores no funciona

REALIZADO <https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum-profesorado>.

- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones: Se recomienda un más profundo análisis del sistema y los resultados obtenidos.

REALIZADO en la presente memoria.

- Indicadores de resultados: Se recomienda mayor análisis de los resultados obtenidos.

REALIZADO en la presente memoria

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 2021-22 se llevaron las siguientes acciones como parte del Plan de Mejoras propuesto para la titulación:

- Creación de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación con los tutores e informarles de los procedimientos.
- Se han vigilado y tratado en Comisión de calidad los problemas de la alta tasa de abandono
- Se ha transmitido la importancia de las Encuestas de Satisfacción al PAS
- Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados
- Se han actualizado los datos de las encuestas de inserción laboral de los graduados
- Se ha realizado un estudio de inserción laboral por parte del Departamento de Calidad de la Oficina de Empleabilidad y Practicas de la Facultad de Comercio y Turismo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F21. La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación.	

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 los cursos anteriores, se llevaron a cabo las acciones necesarias y las recomendaciones establecidas en el Informe de Renovación de la acreditación del título y, como consecuencia de ello, en noviembre de 2019 la fundación Madri+d emitió el informe favorable para la renovación del título. En el curso 2021-2022 se llevó a cabo un proceso de Seguimiento Ordinario por parte de Fundación Madrimasd donde se han evaluado las acciones puestas en marcha en relación con las modificaciones necesarias y las recomendaciones que se establecieron en el informe de renovación de acreditación. Como resultado, se ha obtenido un informe que valora satisfactoriamente estas acciones e incrementa la valoración de todos los criterios del título a B. El estándar para este criterio se logra completamente, para todos los apartados salvo el criterio 4 dedicado a Personal académico que obtiene la valoración C. También nos recomiendan a hacer un mayor esfuerzo para mantener la valoración B, en el criterio de Indicadores de rendimiento y satisfacción

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 para el Conocimiento Madri+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
F21. 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 sustancial.

En 2019, se presentó ante el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes la solicitud para modificación del Grado en Turismo, habiéndose recibido informe favorable: https://www.ucm.es/file/informe-de-verificacion-modificado-2019_1_2_3_4 El detalle de estas modificaciones solicitadas fue incorporado en la memoria anual de seguimiento del curso anterior.

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.

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, 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 Guías Docentes con toda la información relevante de las asignaturas a cursar. F5. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad. F6. Los tutores de Trabajo Fin de Grado disponen de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación.	Ver apartado 2	Continuar ofreciendo información actualizada en la página web. Continuar celebrando reuniones conjuntas de las Comisiones de Coordinación de los Grados en Comercio, Turismo y Doble Grado. Continuar coordinando de forma coherente la totalidad de acciones relacionadas con la docencia y la impartición del Grado en Turismo. Mantenimiento y actualización del Campus de coordinación de tutores
Personal académico	F7 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación. F8 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas.	Ver apartado 3	Fomentar la motivación del profesorado Seguir fomentando la participación en actividades formativas y de innovación docente
Sistema de quejas y sugerencias	F9 El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web y de otras vías complementarias. F10 La existencia de un Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria creado ad hoc permite proporcionar un mejor servicio unificado y global a la hora de gestionar quejas, reclamaciones y sugerencias	Ver apartado 4	Mantener y difundir los canales de quejas y sugerencias.
Indicadores de resultados	F11. 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	F12. La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado. F13 Se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)	Ver apartado 5.2	Motivar al profesorado y mantener cauces de información y participación.
Inserción laboral	F14. Existencia de un sistema de encuestas a egresados (UCM) F15. Puesta en marcha de proyecto piloto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT)	Ver apartado 5.3	Mantener y actualizar el sistema de encuestas a egresados.
Programas de movilidad	F16. Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad. F17. Gestión administrativa eficaz de los programas de movilidad. F18. Alta oferta de convenios disponibles para acciones de movilidad	Ver apartado 5.4	Continuar fomentando y facilitando el intercambio estudiantil, el diálogo y la capacidad de desarrollo en el marco del plan de internacionalización UCM.
Prácticas externas	F19. Alta satisfacción de alumnos de prácticas externas. F20. Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas a través de la Plataforma GIPE	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	F21. 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

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.

Algunos de los puntos débiles y problemas encontrados en el proceso de implantación del Grado en Comercio se detectaron hace tiempo y, aunque ya se han tomado medidas y algunos se han corregido parcialmente, persisten como problema y deben seguirse impulsando medidas para mitigarlos o resolverlos. Las debilidades identificadas son las siguientes:

- Se mantiene el mismo porcentaje de profesores/as no permanentes, siendo aún elevado
- Ausencia del dato estadístico del número de doctores en el Grado en Comercio
- Reducción del número de sexenios de profesores que imparten docencia en el Grado en Comercio
- La tasa de abandono en el Grado en Comercio se sitúa por encima de lo establecido en la memoria de verificación
- Dos asignaturas han empeorado significativamente sus resultados.
- En las encuestas de satisfacción, alumnos, PDI y el PAS, se aprecia una baja participación
- 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							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación							
Personal Académico	<p>D1 Se mantiene el mismo porcentaje de profesores/as no permanentes, siendo aún elevado</p> <p>D2 Ausencia del dato estadístico del número de doctores en el Grado en Comercio</p>	Ver apartado 3	<p>Transmisión a Rectorado de la necesidad un plan de profesorado que atienda las necesidades del Centro.</p> <p>Establecer criterios de selección de plazas de potenciación estratégica del centro que fomenten la dotación de plazas de profesorado a tiempo completo conducentes a permanentes.</p> <p>Establecer con Decanato un procedimiento interno de la Facultad para recoger datos de profesorado doctor desglosado por titulación.</p>	<p>Número de nuevos contratados</p> <p>Documento con criterios de valoración de plazas de potenciación estratégica a solicitar por la FCyT</p> <p>Número y tipología de plazas solicitadas de potenciación estratégica para la FCyT</p> <p>Número y tipología de plazas aprobadas de potenciación estratégica para la FCyT</p> <p>Grado de exactitud del porcentaje de doctores que imparte clase en el título.</p>	Coordinador/a del título. Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo.	Año académico 2022-23	En proceso

	D3 Reducción del número de sexenios de profesores que imparten docencia en el Grado en Comercio		<p>Hacer un seguimiento del número de sexenios de los profesores que imparten clase en el Grado</p> <p>Dar visibilidad a la producción científica del profesorado que imparte clase en el título utilizando las nuevas herramientas puestas en marcha en la UCM</p> <p>Seguir potenciando las acciones formativas de apoyo a la investigación para mejora de la actividad investigadora del profesorado</p>	<p>Número de sexenios, artículos indexados publicados y proyectos investigación</p> <p>Número de acciones formativas organizadas de apoyo a la investigación</p> <p>Número de participantes en las acciones formativas de investigación organizadas por la Facultad de Comercio y Turismo</p>			
Sistema de quejas y sugerencias							
Indicadores de resultados	<p>D4. La tasa de abandono en el Grado en Comercio se sitúa por encima de lo establecido en la memoria de verificación</p> <p>D5. Dos asignaturas han empeorado significativamente sus resultados.</p>	Ver apartado 5.1	<p>Continuar la vigilancia de los indicadores de resultado.</p> <p>Incorporación como objeto de análisis en la Comisión de calidad para comparar los datos con otros títulos y estudiar una posible modificación del dato en la memoria de verificación.</p> <p>Seguimiento en años posteriores de las asignaturas que han empeorado resultados para analizar si es un problema coyuntural o estructural</p>	<p>Tasa de abandono (ICM5)</p> <p>ICMRA- 2</p>	<p>Coordinador/a del título.</p> <p>Vicedecano de Estudiantes/as Vicedecanato de estudios y Calidad</p>	Año académico 2022-23	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	D6. En las encuestas de satisfacción, alumnos, PDI y el PAS, se aprecia una baja participación	Ver apartado 5.2	Reunión con Delegados/as de grupos y representantes de estudiantes para tratar el tema	Número de participantes en las encuestas	Coordinador/a del título. Vicedecano de Estudios y Calidad	Año académico 2022-23	En proceso

	D7. La satisfacción del alumnado con el título es susceptible de mejora.		de participación de las encuestas. Realizar campaña de comunicación para transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción a los colectivos implicados. Analizar y tomar medidas en relación con los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción		y Delegada de la decana para la Comunicación Institucional y Transformación digital		
Inserción laboral	D8 Baja participación en las encuestas a egresados.	Ver apartado 5.3	Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados Propuesta de cuestionario interno de inserción laboral	Número de participantes en las encuestas	Coordinador/a De título Delegada para el Empleabilidad y Prácticas Externas Vicedecanato de estudios y Calidad	Año académico 2022-23	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

