

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN COMERCIO CURSO 2014/15

Contenido

| | |
|--|-----------|
| I.- INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| II.- CRITERIOS..... | 3 |
| CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN COMERCIO..... | 3 |
| CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN COMERCIO..... | 4 |
| SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO | 4 |
| SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO..... | 7 |
| SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. | 10 |
| SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO. | 19 |
| SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS..... | 22 |
| SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. | 22 |
| SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS..... | 22 |

I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN COMERCIO

Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/2013-14/grado-comercio>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN COMERCIO

Aspectos a valorar:

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL GRADO EN COMERCIO

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

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

La Junta de Facultad 3/2014 de 19 de mayo aprobó la siguiente Comisión de Calidad:

| Nombre | Apellidos | Categoría y/o colectivo |
|------------------------|--------------------|--|
| Ana M ^a | Romero Martínez | Presidenta: Vicedecana de Alumnos y Calidad Presidente |
| Amparo | Carrasco Pradas | Representante PDI |
| M ^a Ángeles | Gutiérrez Salinero | Representante PDI |
| Adolfo | Hernández Estrada | Representante PDI |
| Adolfo | Millán Aguilar | Representante PDI |
| Ana Isabel | Rosado Cubero | Representante PDI |
| Fernando | Santander | Representante resto PDI (Secretario) |
| Santiago | Ramos Álvarez | Representante PAS |
| Luisa | Leal | Representante de alumnos |
| Laura | Bustos | Representante de alumnos |
| Concepción | García Gómez | Decana (invitada) |
| Omar | Bouazza Ariño | Coordinador del Grado en Turismo (invitado) |
| Pedro | López | Coordinador del Máster Comercio Electrónico (invitado) |
| Frank | Babinger | Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado) |
| Philippe | Gandet | Agente externo Director de la Escuela de Negocios |

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad).

Sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Se realizarán tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.
3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

Adopción de acuerdos

1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión. por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

Efectos de los acuerdos

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados en su caso para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas. Se elevarán a la Junta de Escuela para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia

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. A modo de ejemplo, podemos señalar que 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 es función de la Comisión Académica.

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

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2014-2015 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

- **Reunión ordinaria: 11 de diciembre de 2014**

En primer lugar se procedió a la elección del Secretario de la Comisión, el profesor Fernando Santander aceptó el cargo que la Comisión ratificó.

A continuación la Vicedecana de Calidad y presidenta de la Comisión, la profesora Ana Romero informó acerca de la decisión a tomar sobre si pasar la acreditación del título en 2015 como en principio corresponde o hacer uso de la prórroga lo que supondría hacerla en 2016 o en 2017. Dado que las opciones son múltiples se decidió posponer la decisión para una reunión posterior.

Asimismo la presidenta de la Comisión comunica que está pendiente la elaboración de un informe sobre algunos puntos de la Titulación que es preceptivo según establece la Memoria Verificada del Título. Como coincide en muchos puntos con la memoria de seguimiento se acordó elaborar el informe a partir de dicha memoria.

Dado que hay varias actas de la Comisión que están sin aprobar, la Vicedecana de Calidad comunica que en breve convocará otra sesión de la Comisión para resolver este punto.

- **Reunión ordinaria: 19 de diciembre de 2014**

En esta reunión se aprobaron las actas pendientes de aprobar.

- Acta no 19/2014, de la reunión del día 7 de marzo de 2014
- Acta no 20/2014, de la reunión del día 11 de diciembre de 2014

Con el fin de ayudar a los coordinadores y promover una mayor implicación de todos los miembros de esta Comisión, se definirán para cada titulación grupos de trabajo.

- **Reunión ordinaria: 12 de marzo de 2015**

Se procedió a informar de los procesos de Acreditación de los Grados y Máster, que, como se informó en la pasada Junta de Facultad del 3 de marzo, se ha decidido no presentar los Grados a la acreditación de manera voluntaria este año y hacerlo el próximo junto con los másteres.

En la próxima reunión de Coordinación de Grado se tratará la implantación de las denominadas “Coordinación Horizontal” (entre profesores de la misma asignatura) y “Vertical” (entre profesores de distintas asignaturas del mismo grado, que compartan área de conocimiento o temática) y se intentará trasladar esta mejora a los Másteres.

- **Reunión ordinaria: 12 de marzo de 2015**

Se constata la conveniencia de planificar medidas para aumentar el número de alumnos que rellenan las encuestas del Programa Docencia, ya que es notoria la escasa

participación de los alumnos rellenando las encuestas del Programa Docencia, que en algunos casos hace que este Programa no se pueda aplicar y por tanto es problemático implementar sus resultados en las Memorias de Seguimiento.

Se ha informado sobre los programas de mentorías en la Facultad, que buscan la implicación de estudiantes para orientar y facilitar la incorporación a la vida universitaria de los alumnos y alumnas de primer año, se encuentra en su primera fase de captación de alumnos.

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

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

INDICADORES DE RESULTADOS

| <small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small> | Primer curso de implantación/ acreditación | Segundo curso de implantación/ acreditación | Tercer curso de implantación/ acreditación | Cuarto curso de implantación/ acreditación | Quinto curso de implantación/ acreditación | Sexto curso de implantación/ acreditación |
|---|--|---|--|--|--|---|
| ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas | 440 | 375 | 356 | 327 | 280 | 280 |
| ICM2 Matrícula de nuevo ingreso | 418 | 408 | 345 | 311 | 302 | 353 |
| ICM-3 Porcentaje de cobertura | 0.95 | 108,8% | 96,9% | 95,1% | 107,85 | 126.07 |
| ICM-4 Tasa Rendimiento del título | | | 61,6 | 71.1% | 75.45% | 72.24 |
| ICM-5 Tasa Abandono del grado | | | 25,3 | 23.8% | 24.03 | 20.6 |
| ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados | No procede | No procede | No procede | No procede | 85.96% | |
| ICM-8 Tasa Graduación | | | No procede | 27.97% | 66.86% | 52.27 |
| IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente | | | 24,4% | 29.6% | 65% | 43.09 |
| IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente | | | 17,8% | 22.03% | 50% | 39.02 |
| IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado | | | 100% | 100 | 100% | 100% |

| | | | | | | |
|---|--|--|------|------|------|-------------|
| IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título | | | 6,88 | 6.89 | 7.13 | 1 respuesta |
| IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título | | | | 7,69 | 8.27 | 8.78 |
| IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro | | | | | | 2.66 |

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Demanda de la titulación

Los datos sobre demanda, oferta de plazas y tasa de cobertura nos permiten afirmar que los indicadores de demanda de la titulación son positivos

En relación con los indicadores de demanda del título y de la adecuación de la oferta de plazas, en primer lugar, es importante constatar que la demanda de la titulación es superior al número de plazas ofertadas, incluso siendo la oferta de plazas ligeramente superior a la prevista en la Memoria Verificada. Respecto al porcentaje de cobertura para el curso 2014-15, este indicador se sitúa de nuevo por encima de 100, tras dos cursos consecutivos por debajo de este valor, y aumenta notablemente respecto del curso anterior. En este punto, cabe mencionar que la sobrecobertura es responsabilidad de la Universidad y no estrictamente del Centro y que, en cualquier caso, en los cursos siguientes debería corregirse. De hecho, como se comentará más adelante, ya se han diseñado medidas correctoras de esta situación, cuya ejecución está prevista para el curso 2016-17.

La consideración conjunta de los indicadores de porcentaje de cobertura, tasa de adecuación de la titulación, tasa de demanda en primera opción y tasa de demanda en opciones sucesivas permite analizar la aceptación de la titulación por parte de los estudiantes. El análisis conjunto de estos indicadores y de su evolución para la titulación nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro y la Universidad Complutense, y una aceptación notable de la titulación por parte de los estudiantes.

Respecto a los indicadores de resultados académicos del Título, podemos destacar lo siguiente:

a) Tasa de rendimiento

La tasa de rendimiento rompe la tendencia al alza que se venía observando desde 2010-11, aunque el descenso es muy moderado. Ya en los dos últimos cursos el crecimiento de esta tasa había sido mucho menor que en los primeros años, ralentizándose claramente su crecimiento. Esta evolución, tanto en lo que se refiere a la ralentización del crecimiento como al ligero descenso de la tasa en el curso 2014-15, se puede explicar porque se están alcanzando niveles altos de esta tasa. Además, la tasa está mejorando en términos relativos, reduciéndose de forma sostenida la diferencia con el promedio de la rama de 21 puntos en 2010-11 a 11 puntos en 2014-15.

La evolución de la tasa de rendimiento parece indicar que los estudiantes superan razonablemente los créditos matriculados. Puede interpretarse que las mejoras en los procesos de coordinación del Grado y en el seguimiento de los alumnos pueden estar influyendo en estos buenos resultados en el rendimiento académico. Tal vez también la subida en las tasas de matrícula explique parcialmente el comportamiento de los alumnos, que han

reducido los créditos matriculados debido a las altas tasas para las asignaturas matriculadas por segunda y sucesivas veces. En este sentido, es lógico inferir que los alumnos tienden a realizar matriculaciones más ajustadas a sus posibilidades reales de superación de asignaturas. En este punto hay que indicar que el número importante de estudiantes de origen oriental, fundamentalmente chino, con un nivel de castellano muy deficiente, contribuye a estos resultados. Por ello, se están estudiando y aplicando algunas medidas dirigidas a la mejora en este ámbito.

b) Tasa de graduación

La tasa de graduación ha descendido casi 10 puntos respecto al curso anterior. Dado que en este curso se graduó la tercera promoción era esperable una estabilización de este indicador por lo que sorprende su evolución. La comisión de Calidad deberá estar atenta a este hecho ya que el indicador calibra el ajuste entre el diseño del plan de estudios y su implantación. Puesto que la nota de entrada está subiendo año a año y que es previsible que esta tendencia continúe hay que esperar que en el futuro el indicador evolucione al alza.

c) Tasa de abandono

La tasa de abandono sigue siendo más alta de lo deseable, pero en el curso 2014-15 ha descendido más de 4 puntos respecto del curso anterior, y casi cinco puntos si consideramos la serie histórica desde el curso 2011-12, primer año en el que se pudo calcular este indicador. Aunque la tasa de abandono sigue siendo 4 puntos más alta que la prevista en el documento de verificación, el importante descenso experimentado permite esperar, razonablemente, su convergencia en los próximos cursos hacia el valor previsto en la Memoria Verificada. De hecho, entendemos que la divergencia entre la tasa de abandono registrada y la prevista en el documento de verificación tenderá a corregirse en los próximos años, sobre todo si se mantiene la tendencia de aumento de nota mínima de ingreso y por tanto mejora el perfil de nuestros nuevos alumnos. Esta tendencia se verá, además reforzada por algunas de las medidas adoptadas en el ámbito de la planificación de grupos de la titulación y en el de admisión de estudiantes, que se comentarán más adelante. En cualquier caso, la tasa de abandono será objeto de cuidadoso seguimiento por si su evolución requiriera de alguna acción correctora específica.

La Comisión de Calidad del grado deberá estar atenta a la evolución conjunta de las tasas de abandono, graduación, rendimiento y eficiencia para detectar posibles desajustes y proponer medidas que los corrijan.

En cuanto a las tasas relacionadas con el programa de evaluación docente se ha producido un descenso considerable en la tasa de participación respecto de la del curso anterior, año en el que esta participación aumentó de forma llamativa. Sin embargo, exceptuando el dato de participación en el curso 2013-14, la participación ha aumentado desde el curso 2011-12 en casi 20 puntos. Tal vez el anuncio, en el curso 2014-15, de próximos cambios en el programa de evaluación y en su voluntariedad, haya podido influir en la participación del profesorado en el programa de evaluación docente. En todo caso, debemos destacar aquí un dato muy relevante, la importante reducción en la diferencia entre la tasa de participación y la de evaluaciones. Esto indica que las acciones de los responsables de la Facultad dirigidas a aumentar la participación de los alumnos en el programa Docencia están siendo eficaces, pues la discrepancia entre tasa de participación en el programa de evaluación docente y tasa de evaluación efectiva se debe fundamentalmente al insuficiente número de respuestas de los estudiantes a la encuesta de evaluación del profesor que manifestó su deseo de ser evaluado. Asimismo, hay que destacar que se mantiene la tasa de evaluaciones positivas en el 100%. De

estas consideraciones se deduce que es necesario seguir trabajando fundamentalmente para aumentar la participación de los profesores en el programa. El hecho de que a partir del curso 2015-16 el Rectorado de la Universidad haya implantado como obligatoria al menos una evaluación positiva en 5 años y que se tenga en cuenta para la evaluación de méritos individuales deben contribuir a aumentar la tasa de participación.

SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- 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).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

Implantado en aquellos aspectos responsabilidad del Centro

COORDINACIÓN VERTICAL

La coordinación está encomendada al Equipo de Dirección de la Facultad, apoyado por toda la comunidad docente de la Facultad y la Comisión de Coordinación del Grado y una serie de comisiones que se citan a continuación.

1.- Equipo de Dirección de la Facultad: la coordinación académica global del Centro es llevada a cabo por el Equipo de Dirección, presidido por el Decano. Este equipo está compuesto, además de por el Decano, por el Gerente, el Secretario de la Facultad, el Vicedecanato de Ordenación Académica y Alumnos, el Vicedecanato de Innovación Educativa y el Vicedecanato de Relaciones Institucionales y aquellos otros Vicedecanatos que se puedan incorporar en un futuro.

Las funciones que tiene el Equipo de Dirección en relación con la Coordinación Docente 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.
- Adecuación del calendario de pruebas parciales y finales.

COORDINACIÓN HORIZONTAL

La coordinación horizontal está encomendada a los coordinadores de asignaturas que son los miembros de la Comisión de Grado.

Para todas las asignaturas de la Titulación de los cursos implantados el Departamento correspondiente ha nombrado coordinador.

La Comisión de Coordinación de la titulación está presidida por la Profesora D^a M^a Ángeles Gutiérrez, Titular de Escuela Universitaria y Coordinadora del Grado en Comercio. La Comisión está integrada además por los Profesores Coordinadores de cada Asignatura en el Grado, elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes, tal y como consta en la Memoria Verificada del Título.

En las reuniones de la Comisión de Coordinación 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.

A lo largo del curso 2014-15 se desarrollaron las siguientes acciones:

- La Comisión de Coordinación del Centro, constituida por los coordinadores de asignaturas del Grado celebró con las siguientes reuniones:
 - 17 de diciembre de 2014
Se informó a los coordinadores por parte del equipo decanal de que, aunque aún no estaba decidida la fecha, en los próximos dos cursos se someterá el Título a la Acreditación. Se les volvió a pedir que vigilaran la actualización de la ficha de la asignatura y su cumplimiento por parte de los profesores de la asignatura. Se recordó también que deben insistir a los profesores de sus asignaturas de la necesidad de su participación en el programa Docencia. Se instó a los coordinadores a trabajar en la coordinación vertical en el ámbito relacionado con su asignatura y se planteó una primera reflexión sobre el futuro diseño de la coordinación vertical en el Centro.
 - 17 de abril de 2015
Se informó a los coordinadores de los últimos acuerdos adoptados en Junta de Facultad relacionados con la programación docente del curso 2015-16, las modificaciones de algunas de las normas para la realización del Trabajo Fin de

Grado así como el nuevo método de cálculo de la dedicación docente de cada profesor a cada Trabajo Fin de Grado. Se informó también de la creación de la Comisión de Seguimiento de la Actividad Docente y de su composición. Algunos de los coordinadores manifestaron su malestar porque en el cálculo de la puntuación del profesor en el programa Docentia no se tienen en cuenta aspectos que bajan mucho el rendimiento y que no dependen directamente del profesor como el elevado número de alumnos no presentados o el alto porcentaje de alumnos de origen chino que no tienen un nivel de castellano suficiente para seguir las clases. La Vicedecana de Profesorado comunica a los asistentes que en el plano de la coordinación horizontal se va a pedir a los coordinadores que rellenen un informe donde reflejen el nivel de cumplimiento de la coordinación de la asignatura.

- 14 de octubre de 2015
Se comunicó a los coordinadores la fecha de la acreditación del título, el informe de autoevaluación deberá estar hecho en diciembre de 2016. Se recordaron las recomendaciones habituales sobre la conservación de la documentación relacionada con la evaluación de los alumnos y el cumplimiento de la ficha de la asignatura.
- Se trasladó información periódica a la Junta de Facultad del desarrollo del Grado
- La coordinadora de Grado ha mantenido comunicación constante con los representantes de los alumnos, dos reuniones presenciales y varias comunicaciones a través del correo electrónico.
- Al comienzo del segundo cuatrimestre la Comisión de Trabajo Fin de Grado convoca a los tutores a una reunión en la que se aprueba la Guía del TFG para el curso.

A lo largo del curso 2013-14 se desarrollaron las siguientes acciones:

- La Comisión de Coordinación del Centro, constituida por los coordinadores de asignaturas del Grado celebró con las siguientes reuniones:
 - 11 de diciembre de 2013
Informe a los coordinadores del desarrollo del proceso del Trabajo Fin de Grado durante el curso anterior y de los cambios en la Directrices Generales del TFG para el curso 13-14
Se trataron los resultados de las encuestas de satisfacción del Título y los indicadores de acceso al título
Se pusieron en común las propuestas de algunos coordinadores para cambiar la ubicación en el Plan de Estudios de sus asignaturas para intentar alguna permuta, que finalmente no fue posible.
 - 27 de junio de 2014
Se propusieron para la reflexión de los coordinadores nuevas acciones de coordinación para poner en marcha en el curso 2014-15, aplazando los acuerdos concretos a la siguiente reunión.
 - 8 de octubre de 2014
Se hizo balance del curso y se aprobó la composición de la Comisión que durante el curso 2014-15 se ocupará de poner en marcha acciones concretas de coordinación vertical.

- Se elaboraron actas de las reuniones.
- Se trasladó información periódica a la Junta de Facultad del desarrollo del Grado
- La coordinadora de Grado ha mantenido comunicación constante con los representantes de los alumnos, dos reuniones presenciales y numerosas comunicaciones a través del correo electrónico.
- Al comienzo del segundo cuatrimestre la Comisión de Trabajo Fin de Grado convoca a los tutores a una reunión en la que se aprueba la Guía del TFG para el curso

La valoración de los mecanismos de coordinación del Grado por parte de los profesores ha sido de 6,95 y 7 durante los cursos 13-14 y 14-15 respectivamente, con desviación típica en torno a 2 puntos por lo que se entiende que funciona adecuadamente

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

Implantado.

En la Universidad Complutense de Madrid (UCM), son los Departamentos los responsables finales de la asignación y calidad del profesorado. La Subdirección de Ordenación Académica y el Coordinador del Grado en Turismo, en el momento de recibir la carga docente de los Departamentos, revisan la idoneidad de los profesores para las asignaturas impartidas no apreciando problemas de cualificación al respecto.

La estructura del profesorado que imparte la docencia en el Grado en Turismo en el curso académico 2014-2015 y su comparativa del curso anterior es la siguiente:

| | curso 2014-15 | | curso 2013-14 | |
|---|----------------------|------------------|----------------------|------------------|
| | Número de profesores | | Número de profesores | |
| | Total | % sobre el total | Total | % sobre el total |
| Totales: | 124 | 100,00 | 119 | 100,00 |
| Por categoría | | | | |
| Catedráticos de Universidad | 2 | 1,61 | 2 | 1,68 |
| Catedráticos Escuela Universitaria | 4 | 3,23 | 5 | 4,20 |
| Titulares Universidad | 19 | 15,32 | 25 | 21,01 |
| Titulares Escuela Universitaria | 11 | 8,87 | 15 | 12,61 |
| Profesores Visitantes | 1 | 0,81 | 1 | 0,84 |
| Profesores Contratados Doctores | 11 | 8,87 | 7 | 5,88 |
| Profesores Asociados | 75 | 60,48 | 61 | 51,26 |
| Profesores Ayudantes Doctores | 1 | 0,81 | 3 | 2,52 |
| Profesores Colaboradores | | | | |
| Otros | | | | |

El número de catedráticos de Universidad es el mismo que en el curso anterior, evoluciona a la baja el número de Catedráticos de Escuela Universitaria y Titulares de Universidad, de 30 a 23, aumenta el número de Contratados Doctores de 5 a 11, este último dato es positivo por lo que supone en la estabilización del profesorado y el aumento del número de doctores.

Estas diferencias que en todo caso entendemos que son pequeñas se explican en parte por la importante fluctuación en el cuadro de profesores de la titulación debida al gran número de departamentos que participan en la docencia del Grado en Comercio.

Por otro lado aumenta el número de profesores no permanentes, 75 Asociados frente a 61 del Curso pasado, debido a la política de plazas de la Universidad que a la luz de las nuevas normas del Gobierno sobre la tasa de reposición, cabe esperar se corrija en los próximos años.

El porcentaje de doctores está en torno al 57%

Conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas. En general los profesores manifiestan en la encuesta una alta vinculación entre su formación y las materias que imparte 9,56. Los profesores puntúan por encima de 8 los fondos bibliográficos para el estudio, el apoyo del Centro a la actividad docente, el apoyo del Campus Virtual y la colaboración del PAS.

En cuanto al programa de evaluación docente se ha producido un descenso considerable en la tasa de participación respecto de cursos anteriores, sin embargo la diferencia entre la tasa de participación y la de evaluaciones es mucho menor, esto indica que están dando resultado las acciones de los responsables de la Facultad dirigidas a aumentar la participación de los alumnos en el programa Docentia. Se mantiene la tasa de evaluaciones positivas en el 100%. Por lo tanto es necesario seguir trabajando fundamentalmente para aumentar la participación de los profesores en el programa. El hecho de que a partir del curso pasado el Rectorado de la Universidad haya implantado como obligatoria al menos una evaluación positiva en 5 años y que se tenga en cuenta para la evaluación de méritos individuales deben contribuir a aumentar la tasa de participación. Sigue siendo necesaria la implementación de acciones destinadas a aumentar la participación en el programa Docentia.

En cualquier caso, entendemos que los valores obtenidos para dichas tasas están condicionados por una combinación de los siguientes factores:

- a) Presencia de asociados a tiempo parcial, menos implicados con la Universidad.
- b) Profesorado vinculado a otros centros de la UCM, adecuado para la titulación pero no implicado en la problemática del centro
- c) Voluntariedad de la evaluación y falta de incentivación (positiva o negativa) para su demanda que tenderán a corregirse en el marco de la nueva política de la Universidad

Todo el trabajo de control de la calidad de la enseñanza que desarrolla el centro en el marco de la titulación se sintetiza en este informe. Entendemos que, a pesar de la necesidad de mejorar los resultados de DOCENTIA, los criterios de control de la calidad de la docencia utilizados la garantizan de forma adecuada.

Además de considerar los datos de calidad obtenidos a través de las encuestas de evaluación docente y de satisfacción de los agentes participantes en el Grado, los coordinadores del Grado y la Vicedecana de Calidad mantienen reuniones periódicas con los delegados de curso y otras con carácter ocasional cuando así lo requieren los representantes de los estudiantes o alumnos a título personal, para tratar temas relacionados con la calidad de la docencia, entre otros. Las cuestiones que no pueden ser resueltas en este nivel son derivadas a la comisión de Grado y/o a la Dirección del Centro y/o a la Comisión de Calidad para su resolución.

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las prácticas en empresas en el Grado en Comercio se configuran como una asignatura obligatoria de cuarto curso, segundo semestre, con una carga lectiva de 12 créditos. En el marco de equivalencia establecido por la facultad, esto supone que el alumno debe realizar al menos 300 horas de prácticas tuteladas en una empresa que tenga suscrito el correspondiente convenio con la universidad.

La gestión administrativa de las prácticas se realiza en la Oficina de Prácticas de la facultad, que opera bajo la dependencia funcional del vicedecanato de relaciones institucionales y que en la actualidad cuenta con un funcionario administrativo con dedicación a tiempo completo. 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 a la que nos referiremos posteriormente. 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. Para ello hay prefijado un horario de atención al público todos los días de lunes a viernes de 12 a 14 horas.
- 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. En ella hay un apartado específico, accesible desde la página de inicio, en el epígrafe de Prácticas en empresas.

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. Posteriormente, la presentación que se hace a los estudiantes es también publicada en la web de la facultad.

Todos los alumnos están bajo la tutela de un profesor del centro y de una persona responsable de su formación en la empresa. El tutor 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 dirige al tutor de la facultad, y que recoge la valoración de la labor desempeñada por el alumno.

En este ámbito, aún no han sido implementados los mecanismos de seguimiento posterior y la realización de encuestas de calidad, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas. Ambos aspectos se plantean como acción de mejora pendiente.

Durante el curso 2014-15:

Realizaron prácticas en empresas:

- Curriculares: 164
- Extracurriculares: 29
- Causaron baja: 5

- Nº de anexos gestionados por la oficina :144
- Nº de anexos Gestión Externa Oficina : 68
 - COIE : 63
 - Beca colaboración: 1
 - Fundación Universidad Empresa: 4

Nº de nuevos convenios marco gestionados por la Facultad: 119

Nº de acuerdo interno prácticas en Museos UCM: 1

Nº de anexos a convenio marco de gestión:

- COIE: 10
- Facultad CC. Económicas y Empresariales: 1

Durante el curso 2013-14 :

- realizaron prácticas en empresas 153 alumnos
- Nº de anexos gestionados por la oficina :115
 - Curriculares: 86
 - Extracurriculares: 20
- Nº de anexos Gestión Externa Oficina : 73
 - COIE : 70
 - Programa Diálogo : 1
 - Erasmus Prácticas: 1
 - Fundación General UCM: 1

Nº de nuevos convenios marco suscritos : 86

Nº de anexos titulación a convenios COIE : 9

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Los programas de movilidad del Grado en Comercio se gestionan desde la Oficina de Movilidad de la Facultad de Comercio y Turismo y se configuran a partir de las políticas de movilidad tanto de la UCM como del Ministerio de Educación o de la Unión Europea.

La movilidad no es una actividad obligatoria dentro del Plan de Estudios de nuestro 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 tres ejes de movilidad:

Becas Erasmus

Becas Erasmus Prácticas

Becas SICUE-SENECA

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

La Oficina de Movilidad está atendida por un funcionario a tiempo completo que ejerce sus funciones en dependencia orgánica de la gerencia de la Facultad y funcional del Vicedecanato de Relaciones Institucionales. Se ocupa de todas las fases en el procedimiento de gestión de los programas de movilidad.

Los procedimientos de selección de estudiantes para cada periodo de movilidad están regulados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la UCM.

Todos nuestros 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 en nuestros programas resulte idéntica, predecible y en consecuencia confiable.

Tal y como prevé la normativa vigente, el expediente de cada uno de nuestros 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 a nuestra comunidad universitaria se presta por varias vías, como estrategia de calidad intentamos siempre derivar a nuestros usuarios a la información escrita y publicada en nuestra 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 confianza de nuestros usuarios se ha aprobado por la Junta de Facultad, y posteriormente publicado en nuestra web, una normativa relativa a nuestro principal programa de movilidad, el programa Erasmus. Dicha normativa permite a nuestros beneficiarios saber en cada momento qué normativa les es de aplicación y obtener respuesta a cualquier duda que les pueda surgir relativa a la gestión de su expediente y de su proceso de reconocimiento de estudios.

Todas las convocatorias de movilidad específicas son publicadas en la web de la facultad y publicadas a través de la redes sociales como estrategia de mejora del acceso a la información.

Entendemos que una información de fácil acceso contribuye de forma clara a la garantía de transparencia y de calidad de nuestros procesos.

Tanto para la resolución de expedientes de convalidación, como para resolver cualquier asunto no contemplado en nuestra normativa que nuestros usuarios nos pudieran plantear, la Facultad ha constituido una Comisión de Programas de Movilidad encargada de resolver estos asuntos.

Esta toma de decisiones en comisión está prevista como instrumento de garantía para nuestros usuarios, previniendo la toma de decisiones unipersonales y la arbitrariedad personal que ello pudiera suponer.

Inmediatamente después de la publicación de la convocatoria del programa Erasmus, la Oficina de Movilidad convoca a nuestros alumnos a una reunión informativa en la que se presenta el programa, se informa sobre el proceso de solicitud y de concesión y se resuelven todas las dudas respecto de la conveniencia e idoneidad del programa para cada uno de nuestros alumnos. Tras la adjudicación de las plazas disponibles, se convoca una segunda reunión para explicar a los estudiantes cómo se han de realizar todos los trámites relativos a su estancia Erasmus.

Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los vicerrectorados respectivos y que son comunes para toda la universidad.

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.

Los programas de movilidad del Grado en Comercio empezaron a desarrollarse con regularidad durante el curso 2012-13.

En el marco del programa Erasmus, en el curso 2014-2015 un total de 18 alumnos estudiaron en alguno de los 13 centros universitarios con los que tenemos convenio, pertenecientes a 9 países de la Unión Europea.

Estas cifras se pueden considerar muy positivas, dado que antes de la implantación del grado en Comercio no existían convenios firmados con centros extranjeros, al ser un título de nueva implantación.

La encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero correspondiente al curso 2014-2015 la contestaron los 18 alumnos. El 72,2% está muy satisfecho de la experiencia Erasmus-movilidad, el 22,2% bastante satisfecho y sólo un alumno manifiesta estar muy insatisfecho.

Respecto de la calidad de la enseñanza recibida, el 88,9% está muy o bastante satisfecho del contenido de los cursos, el 61,1% de los métodos de enseñanza, y el 66,7% del nivel de las asignaturas cursadas.

Aunque estos datos son positivos, contrastan con las apreciaciones de los alumnos respecto de la ayuda recibida por la Facultad. Concretamente un 22,2% está muy o bastante satisfecho de la ayuda recibida de los servicios administrativos de la Facultad y el Rectorado frente a un 59,2% que está muy o bastante insatisfecho; asimismo un 19,2% está muy o bastante satisfecho de la tutela académica mientras un 61,5% está muy o bastante insatisfecho. Estos últimos datos son manifiestamente mejorables, lo que obliga a una mayor información a los alumnos sobre las características del programa Erasmus y a plantear nuevas acciones para mejorar estos aspectos.

En el curso 2014-15 se recibieron 79 alumnos incoming. Para estos alumnos no se dispone del dato desagregado por titulación, es el dato global para Comercio y Turismo ya que lo habitual es que se matriculen en asignaturas sueltas pertenecientes a los dos Grados.

Durante el curso 2013-14 se firmaron o renovaron 35 convenios, el número de alumnos outgoing fue de 47 y alumnos incoming 56. Como puede verse aumenta de manera clara el programa de movilidad, lo que consideramos muy positivo.

3.5.- 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).

Las encuestas de satisfacción son iniciativa del Rectorado de la UCM. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Comercio facilitan los medios para su aplicación.

Se realizan con periodicidad anual. Están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios.

Encuestas del alumnado.

Se han detectado en el Rectorado errores con las encuestas de estudiantes por lo que no ha sido posible analizarlas.

Encuestas del profesorado.

La Comisión de Calidad revisa asimismo los resultados de dichas encuestas, cuyo análisis sucinto se ofrece a continuación

Como en cursos anteriores sigue siendo muy positivo el dato de satisfacción de los profesores (8.78) medio punto superior al del curso anterior (8.27). Este dato que ha mejorado de forma continua desde el curso 2010-11 (6.9). En este caso el resto de puntuaciones están por encima de 6.5 excepto los dos ítems relacionados con la implicación del alumnado con una valoración inferior a 5, 3.56 para el aprovechamiento de las tutorías por los alumnos y 4.67 para el grado de implicación del alumnado, lo que repite la situación del curso pasado. La participación es muy baja, la Comisión de Calidad debe realizar acciones para mejorarla.

Personal de Administración y Servicios (PAS):

Cabría por último analizar los resultados de la encuesta dirigida al PAS, sin embargo la reducida participación en la misma (7 personas en 2012-2013, ninguna en 2013-2014 y 3 personas en 2014-2015) puede hacer dudar de la representatividad de las conclusiones obtenidas. En general, el PAS califica con un 2,66 en una escala de 1 a 5 su satisfacción con su trabajo en esta Facultad. Los aspectos mejor valorados son los relativos a la comunicación existen con el resto de las unidades de la Facultad, con el equipo decanal, con los profesores, con la gerencia y con los compañeros (en todos los casos superan el 4 sobre 5 de valoración), mientras que los peores valorados hacen referencia a las posibilidades de formación continua y a las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional (no llegan al 2 sobre 5).

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

No implantado.

Según lo establecido en el SGIC, estos resultados se analizarán dos años después de que salgan los primeros egresados, de modo que el curso 2014-2015 sería el primer curso a evaluar. Sin embargo en la actualidad no disponemos de esos datos ya que aunque se está trabajando en ello, la Universidad no los ha proporcionado.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Implantado.

El sistema de quejas y reclamaciones funciona por tres vías:

- i. Las reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos. Se refieren generalmente a temas de carácter muy general que afectan a todo el centro por ejemplo: aulas informáticas. Asimismo, con carácter puntual, en relación con problemas derivados del desempeño docente, planteados por los alumnos.
- ii. Reclamaciones presentadas verbalmente al coordinador del grado. Es sin duda el canal más utilizado pero no queda constancia de ellas.
- iii. El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro.

Esta vía no se ha utilizado de una manera frecuente hasta ahora.

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

4.1.- 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 ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

Las recomendaciones que se indicaron se referían a aspectos informativos que se incorporaron a la versión definitiva de la Solicitud de Verificación del título.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

NO PROCEDE

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

| Comentario | Actuación |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">CRITERIO 2 SUBCRITERIO 3</p> <p>2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título. Se recomienda incluir información completa sobre la estructura y características del profesorado para el curso 2013-14.</p> | <p>Se incluye para este curso</p> |
| <p>3.- Análisis de la calidad de las Prácticas</p> | <p>Pendiente como acción de mejora</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Externas. Se recomienda analizar la calidad de las prácticas externas (cursos 13/14 y 12/13) conforme a lo establecido en el criterio 9 de la Memoria verificada</p> | |
| <p style="text-align: center;">CRITERIO 2 SUBCRITERIO 6</p> <p>1.- Se identifican las fortalezas con las que cuenta el título Se recomienda incluir un plan que colabore en el mantenimiento de las fortalezas detectadas.</p> | <p>En la relación de fortalezas se indica en cada caso la acción a seguir para mantenerla</p> |

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la Memoria de Seguimiento del curso anterior.

| Puntos débiles | Acción de mejora propuesta | Acción de mejora realizada |
|---|---|---|
| Sistema de quejas y reclamaciones, poco utilizado y mal valorado | Mejorar la información acerca de su funcionamiento y comunicar resultados | Se ha continuado informando a los alumnos |
| Poca implicación del alumnado en el desarrollo de la docencia | Continuar en la mejora del perfil del alumno de nuevo ingreso con la política de reducción de plazas ofertadas. | <p>Se mantiene el aumento de la nota de acceso por lo que sigue mejorándose el perfil del alumno.</p> <p>Se han articulado los mecanismos previstos para aumentar la comunicación con el alumnado y su implicación. Los resultados obtenidos no son totalmente satisfactorios por lo que se ha diseñado otra serie de medidas al respecto</p> |
| Baja participación del profesorado en los programas DOCENTIA, En este curso ya se ha producido una notable mejora | Desde la Dirección del Centro la puesta a disposición de los profesores las aulas informáticas para la cumplimentación de las encuestas. La medida se ha traducido en la mejora de las tasas de participación y de evaluación | Se sigue vigilando este aspecto, desde el Vicedecanato de Profesorado se insiste a los profesores al principio de cada curso sobre la necesidad de participación en el programa y se organiza la reserva de las aulas de informática para que los alumnos puedan cumplimentar las encuestas. En todo caso no se ha mejorado sustancialmente. A este respecto se han diseñado otras medidas complementarias. |
| Baja participación de | | No se han obtenido buenos |

| | | |
|--|--|--|
| los tres colectivos implicados, en las encuestas de satisfacción del título, especialmente el personal de Administración y Servicios | | resultados este curso, por lo que queda pendiente como acción de mejora. Como en el caso anterior, se diseñan medidas de mejora complementarias. |
| En algunos casos se ha producido solapamiento de asignaturas optativas | Se han reorganizado los cuadros horarios para reducir al mínimo el solapamiento de asignaturas optativas. Se ha rediseñado el cuadro horario para implantar un curso de horario en el centro del día que ha permitido un mejor aprovechamiento de los espacios. | Realizado |

4.5 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 Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

No procede

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

Durante el curso 2014-15 no se ha producido ninguna modificación

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

Durante el curso 2014-15 no se ha producido ninguna modificación

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL GRADO EN COMERCIO.

- Alta demanda del Grado. Para mantener este punto fuerte se continuará mejorando la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en todas las iniciativas dirigidas a este objetivo.

- Alta especialización y diversificación de los profesores. En el Grado imparten docencia profesores que provienen de tres facultades (CC. Económicas y Empresariales, CC. de la Información y Derecho) además de la Facultad de Comercio y Turismo. Por la propia naturaleza del Título esta situación se mantiene.
- Importancia de la formación práctica, una proporción significativa de la docencia suponen prácticas y seminarios. Se vigila especialmente el desdoble de los grupos para impartir las clases prácticas.
- Importancia en el uso de la informática como recurso didáctico en el aula. Es notable el aumento del número de asignaturas que hacen uso de este recurso de manera que la ocupación de las aulas de informática es casi completa para la impartición de clases. Se han renovado los equipos de una aula completa.
- Utilización del Campus Virtual como apoyo a la docencia y a las nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje.
- Desarrollo de destrezas en el manejo de paquetes informáticos y estadísticos por parte de los alumnos. La Coordinación del Grado organiza a comienzo de cada cuatrimestre en colaboración con la Delegación de Alumnos un taller voluntario para los alumnos que tienen dificultades con el software que se utiliza en las distintas asignaturas.
- Un notable número de profesores relacionados directamente con el ámbito profesional del Comercio. Por la propia naturaleza del Título esta situación se mantiene.
- Razonable funcionamiento de los sistemas de coordinación docente, que se han venido mejorando en los últimos cursos.
- Buenos resultados en la evaluación de la calidad docente del profesorado.
- Oferta adecuada de diversas actividades complementarias para los estudiantes, en estrecha relación con el plan de estudios del grado. En este punto se organiza una sesión informativa sobre Prácticas, Movilidad y Salidas profesionales
- Internacionalización razonable del Centro con participación creciente en programas de movilidad tanto de estudios como de prácticas, con un adecuado grado de satisfacción del alumnado.
- Programa de Prácticas estructurado con suscripción de un número creciente de convenios con empresas de diferentes sectores. Se siguen firmando nuevos convenios con empresas cada año.

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN COMERCIO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.

7.1.- 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. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

| | Puntos débiles | Causas | Acciones de mejora | Responsable de su ejecución | Fecha de realización |
|---|---|---|---|------------------------------------|---|
| Estructura y funcionamiento del SGIC | Sistema de quejas y reclamaciones, poco utilizado y mal valorado | Posiblemente un nivel importante de desconocimiento por parte del alumnado | Mejorar la información acerca de su funcionamiento y comunicar resultados | Vicedecanato de Calidad | |
| Indicadores de resultado | <p>Poca implicación del alumnado en el desarrollo de la docencia</p> <p>Baja participación del profesorado en los programas DOCENTIA, En este curso ya se ha producido una notable mejora</p> | <p>Una posible causa es la nota de ingreso en la titulación que hasta este curso no superaba el 5, en 2013-14 ya ha sido superior a 6</p> <p>Carácter voluntario sin incentivos ni penalizaciones. Este problema se sitúa en el marco del problema general de la Universidad.</p> | <p>Continuar con la mejora del perfil del alumno de nuevo ingreso ofreciendo en numero adecuado de plazas.</p> <p>Continuar desde la Dirección del Centro la puesta a disposición de los profesores las aulas informáticas para la cumplimentación de las encuestas. La medida se ha traducido en la mejora de las tasas de participación y de evaluación</p> <p>Las medidas diseñadas por el Rectorado respecto a la obligatoriedad del programa DOCENTIA aseguran un ratio de</p> | <p>Decanato</p> <p>Decanato</p> | <p>Curso 13-14, 14-15 y 15-16</p> <p>Cursos 13-14 y 14-15</p> <p>Cursos 13-14 y 14-15</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|-----------------|--------------------|
| | <p>Baja participación de los tres colectivos implicados, en las encuestas de satisfacción del título, especialmente el personal de Administración y Servicios</p> | | <p>evaluación docente que puede ser suficiente. No obstante, se continuará con las acciones de estímulo de la participación. Se difundirán algunas iniciativas de los estudiantes en este ámbito</p> <p>Este problema ha sido detectado en cursos anteriores y se han articulado diferentes medidas para intentar solucionarlo, sin obtener los efectos deseados. Una de las posibles acciones de mejora sería la utilización de mandos IRS, de respuesta instantánea. Sin embargo, dados los problemas técnicos que se han detectado en su utilización en anteriores convocatorias de DOCENTIA, la Facultad ha decidido no implantar su uso, al menos de momento. Uno de los motivos de la baja participación de los estudiantes es, según aducen los propios alumnos, su percepción de que su opinión no genera cambios significativos en la calidad de la docencia. Por ello, una posible acción de mejora estará dirigida a cambiar esta percepción por parte de los estudiantes, a pesar de las limitaciones que efectivamente existen en cuanto a los efectos sumativos de la evaluación de la calidad docente. En este sentido se han propuesto dos medidas. La primera, de ejecución en el curso 2014-15, fue el desarrollo de un Proyecto de Mejora de la Calidad Docente de Centro, en el marco de la convocatoria del Rectorado. El objetivo de</p> | <p>Decanato</p> | <p>Curso 15-16</p> |
|--|---|--|--|-----------------|--------------------|

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---------------|
| | | | este proyecto fue inferir un conjunto de buenas prácticas docentes a partir básicamente de la opinión de los estudiantes, para lo que se contó con la implicación de los representantes de la delegación de alumnos, que participó activamente en el diseño y en la realización de las correspondientes encuestas. Cuando se acabe de sistematizar los resultados, serán distribuidos entre alumnos y profesores. La segunda medida, de aplicación en el curso 2015-16 y posteriores, consistiría en una serie de acciones de difusión de los efectos que han tenido hasta el momento las opiniones de los estudiantes en la mejora del Grado, opiniones vertidas tanto en las encuestas como a través de los representantes en los cauces habituales de participación de los estudiantes. En estas acciones de difusión se requiere la implicación y participación de estudiantes, que podrían obtener créditos de participación. | | |
| Sistemas para la mejora de la calidad del título | Baja participación en las reuniones de coordinación del Título No se ha puesto en marcha la coordinación vertical entre asignaturas Algunas deficiencias en | Posible desconocimiento de la importancia y las consecuencias para la mejora de la calidad del Título. Elevado número de | Mejorar la información sobre su importancia y consecuencias Poner en marcha la Coordinación Vertical en colaboración con los departamentos Automatizar el sistema de asignación de | Coordinación del Título y Decanato PAS del aula de | Curso 2015-16 |

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|
| | <p>la gestión de los Trabajos Fin de Grado</p> <p>Sobrecobertura</p> <p>No está implantado un sistema para analizar la calidad de las prácticas externas</p> | <p>alumnos. Normativa poco concreta. Tutores de diferentes áreas de conocimiento.</p> | <p>tutor con una aplicación informática</p> <p>Elaboración de una guía con normas más concretas sobre la evaluación de los Trabajos</p> <p>Organizar una sesión con los alumnos que cursan el TFG en la que participen los coordinadores y un responsable de la Biblioteca para mejorar la calidad de los trabajos</p> <p>Elaborar una base de datos con los títulos de los trabajos y ponerla a disposición de los tutores</p> <p>Aunque la tasa de sobrecobertura no es de responsabilidad directa del Centro, se vienen aplicando medidas en el ámbito de la planificación docente (reducción de grupos y del número de plazas ofertadas, con el consiguiente aumento de la nota de acceso al Grado) para corregirla en el margen de maniobra disponible</p> <p>Organizar el sistema de análisis</p> | <p>informática</p> <p>Coordinación de Grado</p> <p>Comisión de Trabajo Fin de Grado y tutores</p> <p>Coordinación de Grado Biblioteca Comisión TFG y tutores</p> <p>Universidad y Decanato</p> <p>Vicedecanato de Relaciones Institucionales Vicedecanato de Calidad</p> | <p>Curso 2015-16</p> <p>Curso 2015-16</p> |
|--|--|---|---|--|---|

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| | | | | | |
| Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento | | | | | |
| Modificación del plan de estudios | No se ha realizado ninguna modificación | | | | |

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE CENTRO EL DÍA 22 de abril
de 2016