

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN COMERCIO CURSO 2016/17

Contenido

| | |
|---|----|
| I.- INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| II.- CRITERIOS..... | 3 |
| CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN COMERCIO | 3 |
| Aspectos a valorar: | 3 |
| CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN COMERCIO..... | 4 |
| Aspectos a valorar: | 4 |
| SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO | 4 |
| SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO | 6 |
| SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. | 8 |
| SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. | 17 |
| SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS | 18 |
| SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO..... | 19 |
| 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 ADOPTADO. | 20 |

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. 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, y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen.

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 encuentran 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 PUBLICA 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:

<https://comercioyturismo.ucm.es/estudios/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 TÍTULO

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 |
|------------------------|------------------------|---|
| Mercedes | Rodríguez Paredes | Presidenta. Vicedecana de Alumnos y Calidad |
| 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 del Amo | Representante resto PDI (Secretario) |
| Santiago | Ramos Álvarez | Representante PAS |
| Roberto | Colón Larrea | Representante de alumnos |
| Paola | Fernández-Mazarambroz | Representante de alumnos |
| Concepción | García Gómez | Decana (invitada) |
| Javier | Curiel Díaz | Coordinador del Grado en Turismo (invitado) |
| Pedro | López Sáez | Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado) |
| Frank | Babinger | Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado) |
| Ignacio | Ruiz Guerra | Coordinador del Máster en Planificación y Gestión en Destinos Turísticos (invitado) |
| Matilde | Fernández-Cid Enríquez | Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio (invitada) |
| Philippe | Gandet | Agente externo Director de la Escuela de Negocios Vatel España |

Además, existe una Comisión de Coordinación del Grado en Comercio, que se incluye en el punto 3.1. de esta Memoria.

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 2016-2017 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

- **Reunión ordinaria: 5 de octubre de 2016**

El tema principal se centró en el proceso de renovación de las acreditaciones de diferentes titulaciones de la Facultad que tendrá lugar a finales de curso, se informa a todos los miembros de la Comisión de la importancia del proceso y se suministra a los coordinadores de las titulaciones afectadas toda la documentación necesaria para ello. Las acciones que se proponen son: reuniones de coordinación de cada una de las titulaciones para informar al profesorado de lo necesario para la renovación (evidencias de la evaluación, fichas docentes, etc.) y mejora de los contenidos de la web.

- **Reunión ordinaria: 31 de enero de 2017**

Se aprobaron los informes de autoevaluación de cuatro titulaciones que están en proceso de renovación de la acreditación. Los coordinadores coincidieron que los autoinformes es el resultado de del buen trabajo realizado durante los cursos anteriores.

- **Reunión ordinaria: 27 de febrero de 2017**

Se aprobaron las Memorias anuales de seguimiento de dos titulaciones: Máster de Consumo y Comercio y el Máster de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. En la Universidad se realizó una presentación general para todos los Másteres con el objetivo de difundir y promocionar los Másteres, en la que la asistencia fue muy baja y no tuvo éxito, por lo que, se decide que en la Facultad se debe realizar una difusión a nivel interno para que sea más eficaz dicha comunicación.

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

| *ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid | Curso de Acreditación 2015/16 | Primer curso de seguimiento 2016/17 |
|---|-------------------------------------|---|
| ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas | 280 | 240 |
| ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso | 283 | 238 |
| ICM-3 Porcentaje de cobertura | 101,07% | 99,17% |
| ICM-4 Tasa de rendimiento del título | 75,5% | 75,06% |
| ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título | 22,66% | 22,78% |
| ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados | 81,6% | 82,05% |
| ICM-8 Tasa de graduación | 47,3% | 41,55% |
| IUCM-1 Tasa de éxito | 82,63% | 82,54% |
| IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción | 102,14% | 145% |
| IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones | 420% | 489,17% |
| IUCM-4 Tasa de adecuación del grado | 69,96% | 63,56% |
| IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente | 47,45% | 70,80% |
| IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente | 42,34% | 36,28% |
| IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado | 100% | 100% |
| IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título | 6,2 | 6,23 |
| IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título | 8,78 | 8,10 |
| IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro | 7,5 | 7,14 |
| IUCM-16 Tasa de evaluación del título | 91,38% | 90,95% |

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Hay que destacar que las plazas de nuevo ingreso ofertadas se han reducido, consiguiendo una matrícula de nuevo inferior al año anterior, lo que junto a otras medidas permitirá reducir el número de alumnos por grupo, así como mejorar la calidad de la enseñanza.

El porcentaje de cobertura ha conseguido corregirse respecto al curso 2015-16 en el cual se situaba por encima de 100, pasando a ser de 99,17%, todo ello gracias a las medidas correctoras implementadas para el año 2016-17.

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

Respecto a los indicadores de resultados académicos del Título podemos destacar que la tasa de rendimiento se ha incrementado. Sin embargo, la tasa de graduación ha descendido respecto al curso anterior está si bien se mantiene por encima del objetivo en la Memoria de Verificación.

La tasa de abandono no varía prácticamente respecto a la del año anterior si bien todavía está por encima del objetivo en la Memoria (15%). La tasa de éxito también se mantiene prácticamente si bien desciende ligeramente la tasa de adecuación del grado.

En cualquier caso, la tasa de abandono es objeto de cuidadoso seguimiento por la Comisión de Calidad, así como de la evolución conjunta de las tasas de graduación, éxito y rendimiento y eficiencia para detectar posibles desajustes y establecer medidas correctoras.

Los indicadores IUCM-6, IUCM-7 y IUCM-8 se analizarán en el apartado 3.2. de esta Memoria. Los indicadores IUCM-13, IUCM-14 y IUCM-15 se analizarán en el apartado 3.5. de esta Memoria

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.

COORDINACIÓN VERTICAL

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

La coordinación académica global del Centro es llevada a cabo por el Equipo de Gobierno, presidido por la Decana. Este equipo está compuesto, además de por la Decana, por el Gerente, la Secretaria Académica de la Facultad, el Vicedecanato Ordenación Académica y Grados, el Vicedecanato de Calidad y Alumnos, El Vicedecanato de Postgrado e Investigación y el Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales y el Delegado de la Decana para Actividades Académicas y Culturales.

Las funciones que tiene el Equipo de Gobierno 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 Coordinación del Grado. Dicha Comisión ha estado presidida por la Profesora D^a M^a Ángeles Gutiérrez Salinero, Titular de Escuela Universitaria y Coordinadora del Grado en Comercio. 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.

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 2016-17 se desarrollaron las siguientes acciones:

- La Comisión de Coordinación del Centro, constituida por los coordinadores de asignaturas del Grado celebró con las siguientes reuniones:
 - 21 de diciembre de 2016

Se informó a los coordinadores del proceso de revisión de las Guías Docentes, así como de la implantación de la segunda fase del proceso de coordinación vertical (una vez completada la primera). En esta segunda fase se trata de convocar las reuniones por áreas que deben coordinarse y elaborar el informe de las modificaciones acordadas. Se nombran coordinadores por áreas.

- 15 de junio de 2017
La coordinadora comunica que la visita del panel de evaluadores de la Fundación para el Conocimiento de Madrid para la renovación de nuestro grado en Comercio. Se ruega la difusión del formulario de Audiencia Abierta. Se informa de que hasta ahora sólo se han remitido tres informes de coordinación vertical. Este proceso es muy importante para la gestión de calidad del título por lo que habrá que retomarlo el curso siguiente.
- 16 de noviembre de 2017
La tercera reunión del curso estaba prevista en el mes de septiembre, pero se fue demorando a la espera de recibir el informe provisional de la renovación del título por parte de la Fundación Madri+d que estaba prevista ese mismo mes. Al no recibirse la reunión se celebró finalmente el 16 de noviembre, bien entrado el curso siguiente. En dicha reunión la Vicedecana de Ordenación Académica informó de las directrices sobre sustitución de profesores, horarios de clase, realización de exámenes parciales y realización de actividades extra-académicas.
 - 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.

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

En la Universidad Complutense de Madrid (UCM), son los Departamentos los responsables finales de la asignación y calidad del profesorado. El Vicedecanato de Ordenación Académica y la Coordinadora del Grado en Comercio, 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 Personal Académico que imparte la docencia en el Grado en Comercio en el curso académico 2016-2017 es la siguiente:

Año Académico: 2016-17

Centro: FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Plan de Estudios: GRADO EN COMERCIO

| Categoría PDI | Nº prof. total | % sobre total | ECTS impartidos total | % sobre Total | Sexenios |
|------------------------------------|----------------|---------------|-----------------------|---------------|----------|
| Catedráticos de Universidad | 1 | 0,76% | 18,00 | 1,46% | |
| Catedráticos Escuela Universitaria | 5 | 3,79% | 66,50 | 5,38% | 3 |
| Titulares Universidad | 19 | 14,39% | 173,40 | 14,02% | 11 |

Memoria anual de seguimiento de los títulos.

Curso 2016/17.

Versión 4.0

Página 10

| | | | | | |
|---------------------------------|------------|----------------|-----------------|----------------|-----------|
| Titulares Escuela Universitaria | 10 | 7,58% | 146,00 | 11,80% | |
| Profesores Contratados Doctores | 16 | 12,12% | 151,40 | 12,24% | 9 |
| Profesores Asociados | 75 | 56,82% | 632,60 | 51,14% | |
| Profesores Ayudantes Doctores | 6 | 4,55% | 49,10 | 3,97% | |
| Suma Total | 132 | 100,00% | 1.237,00 | 100,00% | 23 |

La estructura del profesorado responde en la especificidad de la Facultad de Comercio y Turismo (que no tiene Departamentos adscritos hasta el momento) y que viene arrastrando un déficit de profesores permanentes que no ha podido resolverse satisfactoriamente en los años de crisis. Sin embargo, puede advertirse que respecto al año académico anterior ha mejorado el porcentaje de ECTS impartidos por profesores permanentes.

Conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas. En general los profesores presentan una alta vinculación entre su formación y las materias que imparten.

En cuanto a las tasas relacionadas con el programa de evaluación docente la participación del profesorado ha sido elevada (70,98%), siendo la tasa de evaluaciones un 36,28%, lo que se explica dado que en el actual sistema Docentia-UCM los profesores no serán evaluados anualmente sino cada tres años. Asimismo, es de destacar que se mantiene la tasa de evaluaciones positivas en el 100%.

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 a través de la aplicación informática GIPE que permite la gestión telemática integral de las mismas.

A su vez, como apoyo institucional, dentro de la facultad existe una Comisión de Prácticas en empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la Guía de prácticas 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 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. 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.

Durante el curso 2016-17 se realizaron las siguientes prácticas en empresas:

- Curriculares: 185.
- Extracurriculares: 128.
- Fueron canceladas en todo el Centro (Facultad de Comercio y Turismo): 36.
- Nº de anexos gestionados por la Oficina: 465.
- Nº de anexos Gestión Externa a la Oficina: 380.
- Nº de nuevos convenios marco gestionados por la Facultad: 82.

Como mejora importante se han implementado la realización de encuestas de calidad, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas.

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. Los alumnos consideran que las prácticas son un complemento necesario en su formación (un 78,95% puntúa con un 5 sobre 5 ese aspecto) y que las prácticas han favorecido la adquisición de conocimientos y competencias para desarrollar su profesión (un 57,89% valora 5 sobre 5). Asimismo, los alumnos consideran que la empresa o institución donde han realizado sus prácticas ha proporcionado la formación suficiente para el desarrollo de las tareas (un 68,42% puntúa 5 sobre 5). Un 36,84% de los alumnos se considera Totalmente satisfecho, así como otro 36,84% se manifiesta Muy satisfecho con las prácticas realizadas.

Eso se corresponde también con una valoración positiva por parte de las empresas empleadoras (un 70,33% se muestran muy satisfechos con las prácticas). Los aspectos mejor valorados de los por las empresas respecto a nuestros estudiantes en prácticas son la capacidad de trabajo y constancia, el sentido de responsabilidad, la capacidad de trabajar en equipo y la capacidad de adaptación.

Sin embargo, como aspecto mejorable, hay que destacar que sólo un 5,26% de los alumnos fueron contratados después de la realización de las prácticas.

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; no son propios por tanto del Grado.

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 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 publicitadas a través de las 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 en 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 2016-2017 la Facultad de Comercio y Turismo recibió a 59 estudiantes, y un total de 55 estudiantes estudiaron en alguno de centros universitarios con los que tenemos convenio, pertenecientes a 14 países, de los cuales 27 eran estudiantes del Grado en Comercio. Estos datos suponen un incremento respecto a los años anteriores, lo que se puede considerar muy positivo, teniendo en cuenta 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 2016-17 muestra que el 81,48% está muy satisfecho con su experiencia de movilidad Erasmus y que en un 96,29% consiguió completar satisfactoriamente en la institución de acogida todos los componentes educativos que se habían especificado en la versión final de su Acuerdo

de aprendizaje. 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.

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 y están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios.

Se observa en general un nivel de satisfacción adecuado entre los diferentes grupos de interés de la titulación, se mantiene la del alumnado respecto al año anterior y baja ligeramente la del profesorado y alumnado.

La satisfacción del alumnado con el título (6,23) es superior a la media de la Facultad de Comercio y Turismo (6,18) y superior a la media del total de alumnos en la UCM (6,15). Los aspectos mejor valorados, entre otros, la relación entre la formación recibida las competencias de la titulación, la claridad de objetivos de la titulación (6,02), el nivel de dificultad (6,29), el número de alumnos por aula (6,10), la organización de los contenidos no solapados entre asignaturas (6,03). Los aspectos peor valorados son la innovación de los contenidos (4,88), la adecuación del componente práctico (4,83) y la adecuación de la formación para posibilitar el acceso al mundo investigador (4,76).

La satisfacción del profesorado con el título es alta (8,10) superior a la media de la Universidad (7,76) si bien inferior a la obtenida en el curso pasado (8,78). Destaca la valoración de la relación entre formación y las asignaturas que se imparten (9,27), la importancia que se concede a la titulación en nuestra sociedad (8,40) y la valoración de la coordinación (8,10). La peor valoración se concede a los recursos administrativos disponibles (6,95) y al tamaño de los grupos (5,30).

La satisfacción del PAS se sitúa en un 7,14, ligeramente inferior a la media de la UCM (7,56); destaca la baja valoración a los espacios de trabajo (5,86). Hay que matizar que las valoraciones son conjuntas para la Facultad de Comercio y Turismo.

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

Se constata como en años anteriores una baja participación en las encuestas de satisfacción de los egresados y falta de información sobre su inserción laboral. Una causa puede ser la insuficiente gestión actual del envío de las encuestas sobre inserción laboral que son enviadas a cuentas de correo de la universidad y que no son consultadas por los alumnos una vez que son egresados.

Se espera que como fruto de la implantación del Programa Alumni-UCM se obtenga información sobre la inserción laboral de nuestros egresados.

Además de las encuestas sobre inserción laboral gestionadas por el Rectorado, está previsto que, pasado un año tras la finalización de los estudios, el Decanato de la Facultad de Comercio

y Turismo enviará por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Para ello, se está llevando a cabo un Proyecto Innova-Gestión Calidad en la presente convocatoria 2016/17, cuyo título es: "Evaluación de las competencias adquiridas para la mejora de la inserción laboral de los egresados en Comercio y Turismo", financiado por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM.

A falta de resultado de encuestas fiable se va a utilizar el estudio de Empleabilidad realizado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en el que cruza los DNIs de los estudiantes con las altas en la Seguridad Social, donde se estudia la inserción laboral de los egresados del curso 2013-14, a 1 y 2 años después de haber egresado:

| Número de egresados en el curso 2013/2014 | 1 año(s) después de egresar (23 de marzo de 2015) | | | | | | | | | |
|---|---|-------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------|---------------|
| | Tasa de afiliación | Porcentaje de autónomos | Según tipo de contrato | | Según jornada laboral | | | Según grupo de cotización | | |
| | | | Porcentaje de indefinidos | Porcentaje de temporales | Porcentaje a tiempo completo | TP: más de media jornada | TP: menos de media jornada | Universitario | Medio, no manuales | Bajo y manual |
| 231 | 48,5% | 5,4% | 50,6% | 49,4% | 81,1% | 17,0% | 1,9% | 16,1% | 28,6% | 55,4% |

| 2 año(s) después de egresar (23 de marzo de 2016) | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------|---------------|
| Tasa de afiliación | Porcentaje de autónomos | Según tipo de contrato | | Según jornada laboral | | | Según grupo de cotización | | |
| | | Porcentaje de indefinidos | Porcentaje de temporales | Porcentaje a tiempo completo | TP: más de media jornada | TP: menos de media jornada | Universitario | Medio, no manuales | Bajo y manual |
| 58,9% | 2,9% | 50,0% | 50,0% | 84,1% | 15,2% | 0,8% | 16,9% | 30,9% | 52,2% |

Se observa que para los últimos datos disponibles un año después de la graduación la tasa de afiliación a la Seguridad Social es del 48,5%, pasando a ser del 58,9% al año siguiente. Centrándonos en los datos dos años después de egresar se comprueba que la mayoría de los afiliados lo son a tiempo completo (un 84,1%) y cotizando la mayoría en grupos de baja cotización (52,2% bajo y manual) y sólo un porcentaje del 16,9% como universitarios. Los contratos son en un 50% indefinidos y los autónomos representan el 2,9%.

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

El sistema de quejas y reclamaciones funciona por cuatro vías:

- 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, sobre el funcionamiento de las Aulas de Informática. Asimismo, con carácter puntual, en relación con problemas derivados del desempeño docente, planteados por los alumnos. Durante el curso se han recibido 30 reclamaciones.
- Las reclamaciones presentadas verbalmente a la Coordinadora del Grado. Es sin duda el canal más utilizado, pero no queda constancia de ellas.

- Reclamaciones enviadas a través de mail dirigido a la vicedecana de alumnos. Durante el curso se han recibido 50 reclamaciones que han sido gestionadas oportunamente.
- El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro. Esta última vía no se ha utilizado de una manera frecuente hasta ahora. Durante el curso se han recibido 6 reclamaciones.

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 Agencia externa, para la mejora de la propuesta realizada.

No procede.

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 Agencia externa para la mejora del Título.

No procede.

4.3.- 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 2014-2015, se incluyeron una serie de recomendaciones y se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se han publicado algunos aspectos que no estaban disponibles en las categorías siguientes:
 - En la categoría Descripción del título en el ítem normas de pertenencia.
 - En la categoría Acceso y admisión de estudiantes en el ítem Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos.
 - En la categoría Planificación y calidad de la enseñanza en el ítem Guías docentes de las asignaturas.
 - En la categoría Sistema de garantía de calidad en los ítem Información sobre la inserción laboral; Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento.
- Se ha completado la información sobre de la estructura del profesorado.
- Se están fomentando acciones para la participación de alumnos y profesores en el programa Docencia: se les envía información a los alumnos y se les explica la importancia de las encuestas. Se cuenta con continuar desde la Dirección del Centro la puesta a disposición de los profesores las aulas informáticas para la cumplimentación de los cuestionarios.
- Se está fomentando la participación de la satisfacción del PAS centro a través de reuniones con los implicados

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

Se han llevado a cabo las siguientes mejoras:

- Incrementar la información a los alumnos sobre el funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones, para mejorar su funcionamiento. Se ha llevado a cabo.
- Continuar con la mejora del perfil del alumno de nuevo ingreso ofreciendo en número adecuado de plazas. Realizado.
- Continuar desde la Dirección del Centro la puesta a disposición de los profesores las aulas informáticas para la cumplimentación de las diferentes encuestas. Realizado.
- Poner en marcha la Coordinación Vertical en colaboración con los departamentos. Se ha concluido la primera fase. Ver apartado 3.1.
 - Se han introducido una serie de mejoras en la gestión de los Trabajos Fin de Grado:
 - Se ha automatizado el sistema de asignación de tutor con una aplicación informática desarrollada en el Centro con lo que se ha mejorado la gestión de los Trabajo Fin de Grado.
 - Se ha organizado 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
- La elaboración de una base de datos con los títulos de los trabajos para la consulta de los tutores está en proceso. Se han adquirido las unidades de almacenamiento y se está implementando el sistema (a ser posible automatizado) de depósito de los trabajos. Se ha implantado un sistema de para analizar la calidad de las prácticas externas.

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.

A la espera del Informe Final que emitirá el Consejo de Universidades.

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.

No procede.

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

No procede.

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

- El título pone a disposición de todos los grupos de interés información suficiente para una adecuada toma de decisiones. Para mantener dicha fortaleza se cuenta con un seguimiento y mantenimiento de la información a través de la página web del Centro.
- Alta demanda del Grado. Para mantener este punto fuerte se continuará mejorando la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en las iniciativas dirigidas a su difusión.
- Elevado nivel académico de los estudiantes a pesar de tratarse de unos estudios de reciente creación. Esta fortaleza se mantendrá mientras se siga manteniendo los datos demanda del Título.
- La capacidad de atracción de estudiantes extranjeros en la titulación y la 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. Para mantener dicha fortaleza se van a realizar dos acciones de mejora que son la propuesta de modificación de la Memoria Verificada para incluir el inglés como idioma de impartición (y exigir un determinado nivel como requisito de acceso) y la segunda el establecimiento de un nivel mínimo de castellano para los alumnos de otros países.
- Alta especialización, profesionalidad y diversificación de los profesores. En el Grado imparten docencia profesores que provienen de diversas facultades (CC. Económicas y Empresariales, CC. de la Información, Derecho, Geografía e Historia, Filología, etc.) además de la Facultad de Comercio y Turismo. Por la propia naturaleza del Título esta situación se mantiene.
- Un notable número de profesores relacionados directamente con el ámbito profesional del Comercio. Por la propia naturaleza del Título esta situación se mantiene.
- Buenos resultados en la evaluación de la calidad docente del profesorado.
- 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. La gestión de prácticas externas a través de la aplicación informática GIPE, permite la gestión telemática integral de las mismas (Ver Apartado 3.3).
- Amplia oferta de actividades formativas complementarias para los estudiantes, en estrecha relación con el plan de estudios del grado: talleres de oratoria y debate, ensayos de discursos, seminarios para saber gestionar entrevistas de trabajo y CV, talleres de manejo del perfil profesional en redes sociales, ponencias sobre oportunidades y salidas profesionales.
- Importancia que se concede a las TIC en la docencia y promoción de experiencias docentes innovadoras: uso de la informática como recurso didáctico en el aula, utilización del Campus Virtual como apoyo a la docencia y a las nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje, a profesores y estudiantes impartidos por la Coordinadora del Campus Virtual, seminarios de difusión de metodologías docentes innovadoras, etc. Asimismo se favorece el 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.
- El programa de mentorías Buddy dirigido a estudiantes orientales. Para incrementar dicha fortaleza se cuenta con integrarlo en los programas de mentorías.

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 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

Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación

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

- MODIFICACIONES NECESARIAS.

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

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.

Se va a proponer en la Junta de Facultad una modificación en la Memoria Verificada para incluir el inglés como idioma de impartición de un mínimo de tres asignaturas.

Para ello, se aplicará lo establecido en el Plan de Internacionalización de la UCM:

<https://goo.gl/sFrqHB>

El conocimiento del idioma requerido para el profesor que impartirá la asignatura se podrá acreditar mediante alguna de las siguientes formas:

- Certificado oficial del nivel de idioma
- Haber impartido docencia en inglés ya sea en la UCM o en otra universidad.
- Estancias investigadoras y docentes de larga duración en universidades extranjeras en donde la lengua vehicular haya sido el inglés

Para los alumnos se les exigirá el certificado oficial del nivel de inglés B2.

La fecha de inicio es enero 2018 y la de finalización enero de 2020. Los responsables serán el Vicedecanato de Calidad, el Vicerrectorado de Calidad, los Departamentos con docencia asignada en el Título, los Coordinadores de asignatura. Se utilizarán como indicadores de seguimiento y como indicadores de logro la Memoria de seguimiento anual del Título y las Actas de la Comisión de Calidad de la Facultad.

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

Ya se ha comenzado a tramitar una modificación en la Memoria Verificada aprobado en la Junta de Facultad de 12 de abril de 2016. Se envió al Rectorado 15 de abril 2016. La modificación propuesta en la Memoria es: "4.2: Los alumnos de habla no hispana deberán acreditar un nivel B2 de conocimiento del idioma castellano". El servicio de Acceso de la Universidad se

encargará de la documentación que deben entregar los alumnos para cumplir con el requisito de admisión, en aplicación del Plan de Internacionalización de la UCM. La fecha de inicio es enero de 2018 y la fecha de finalización enero de 2019. Los responsables serán el Vicedecanato de Calidad, el Vicerrectorado de Calidad y el Vicerrectorado de Estudiantes. Serán indicadores de seguimiento y de logro la Memoria de seguimiento anual del Título y las Actas de la Comisión de Calidad de la Facultad.

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

La Junta de Facultad velará sobre el grado de cumplimiento respecto a la coordinación de las diferentes asignaturas, implicando para ello, a los Departamentos. En las reuniones de Comisión de Grado se seguirán incluyendo los necesarios puntos del orden del día para coordinar la homogeneización de criterios (temarios y documentación) y exámenes esencialmente comunes, ya que, debido al elevado volumen de alumnos, actualmente se están haciendo dos turnos de exámenes en función de los horarios. La fecha de inicio es enero de 2018 y la de finalización junio de 2018. Los responsables serán el Vicedecanato de Calidad, el Vicedecanato de Ordenación Académica y la Coordinadora del Grado y los Departamentos implicados. Serán indicadores de seguimiento y de logro la Memoria de seguimiento anual del Título, las Actas de la Comisión de Calidad de la Facultad, las Actas de reuniones de coordinación y las Actas de Junta de Facultad.

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 Chendu Institute Sichuan.

Se solicitará al Rectorado una adaptación a la normativa sobre transferencia y reconocimiento de créditos a lo dispuesto en el Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior. Actualmente, el convenio de Chengdu Institute Sichuan no se encuentra en vigor y se va a informar y difundir en la web de la Facultad en: <http://comercioyturismo.ucm.es/alumnos> por lo que, no habrá ningún alumno acogido a este convenio. La fecha de inicio es enero de 2018 y la fecha de finalización junio de 2018. Los responsables serán el Vicedecanato de Calidad, el Vicerrectorado de Calidad. Serán indicadores de seguimiento y de logro la Memoria de seguimiento anual del Título y las Actas de la Comisión de Calidad.

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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.

Se va a proponer en la Junta de Facultad una modificación en la Memoria Verificada para la defensa del TFG, de tal forma que, los profesores tutores de TFG serán los responsables de la evaluación tanto del trabajo como de su defensa. En el caso que el tutor proponga una calificación de sobresaliente o Matrícula de honor, el alumno deberá hacer una defensa oral ante un Tribunal convocado a tal efecto. Mientras no esté aprobada la modificación propuesta se respetará lo recogido en la Memoria Verificada sobre la defensa oral del TFG. El plazo de inicio es enero de 2018 y la finalización enero 2020. Serán responsables el Vicedecanato de Calidad y la Coordinadora del Grado. Serán indicadores de seguimiento y de logro la Memoria de seguimiento anual del Título y las Actas de reuniones de coordinación.

Memoria anual de seguimiento de los títulos.

Curso 2016/17.

Versión 4.0

2. 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.

Los resultados del aprendizaje de los estudiantes de habla no hispana mejorarán una vez se aplique la modificación de la Memoria Verificada que se ha propuesto en el Criterio 1: Organización y desarrollo. Apartado 2. Además, se va a potenciar el programa Buddy, consistente en organizar tandems de estudiantes (chino-español) para fortalecer y mejorar los resultados de aprendizaje. La fecha de inicio es enero de 2018 y la de finalización enero de 2019. Serán responsables el Vicedecanato de Calidad, el Vicerrectorado de Estudiantes. Será indicador de seguimiento y logro la Memoria de seguimiento anual del Título.

- RECOMENDACIONES.

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1. Se recomienda reducir el tamaño de los grupos.

Se ha detectado que ocurre para asignaturas con repetidores. La acción de mejora en proceso es el cambio de calendario académico que adelanta la convocatoria extraordinaria. Como se ha demostrado en Facultades de la UCM que ya han realizado dicho cambio se facilita al alumnado superar las asignaturas. Dicho calendario se ha implantado ya en parte el año académico 2017-18 y estará totalmente implantado en 2018-19 por lo que se encuentra en proceso.

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD.

1. Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores.

La falta de información sobre la satisfacción de los empleadores, cuyo origen es la no disponibilidad de un canal comunicación directo. Para subsanarlo se elaborará una encuesta propia dentro del seno de la Comisión de Calidad. Dicha acción todavía no está realizada esperando se ponga en marcha en el año 2018-19.

2. Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas.

Se ha detectado una bajísima participación y así se ha puesto en conocimiento al Vicerrectorado de Calidad. La causa parece que radica en que dichas encuestas se envían a través de los correos electrónicos de la UCM, cuentas de correo que los egresados no suelen consultar después de finalizar sus estudios. La acción de mejora de puesta en marcha es el Programa Alumni-UCM. Alumni es un programa dirigido a los egresados de la Complutense coordinado por el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales y del Gabinete del Rector de la UCM, tiene como finalidad crear una red de antiguos alumnos donde poder mantener y promover vínculos (<https://alumni.ucm.es/alumni/>).

3. Se recomienda tener en cuenta los aspectos señalados en los seguimientos previos a la acreditación.

Se revisarán las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en los últimos Informes de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

5. Se recomienda contar con datos relativos a la inserción de los graduados.

Como acción de mejora inicial ya en proceso se va a utilizar el estudio de empleabilidad realizado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, dicha acción ya está en proceso. Ver apartado 3.6.

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

1. Se recomienda tomar medidas para llegar a cumplir con el porcentaje de profesores permanentes establecido en el RD 420/2015.

Las causas radican por una parte en la especificidad de la Facultad de Comercio y Turismo (que no tiene Departamentos adscritos hasta el momento) y que desde su origen tiene un déficit de profesores permanentes. Como acción de mejora se propone la solicitud al Rectorado de planes de promoción y estabilización que contemplen las necesidades específicas de la Facultad de Comercio y Turismo.

2. Se recomienda mejorar la actividad investigadora del profesorado.

Se ha detectado una falta de vinculación entre la labor docente y la investigación del profesorado en el Título. La causa puede radicar en la falta de un Programa de Doctorado propio. Se tratará de subsanar vinculando al profesorado con el inicio del Doctorado en Turismo en la Facultad.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

1. Se recomienda analizar y tomar medidas en relación con los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción.

Los aspectos docentes se trabajarán explícitamente en reuniones de coordinación vertical y en la Comisión de Calidad.

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

Como acción de mejora inicial ya en proceso se va a utilizar el estudio de empleabilidad realizado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, dicha acción ya está en proceso. Ver apartado 3.6.

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

Como ya se ha mencionado la falta de información sobre la satisfacción de los empleadores, cuyo origen es la no disponibilidad de un canal comunicación directo. Para subsanarlo se elaborará una encuesta propia dentro del seno de la Comisión de Calidad. Dicha acción todavía no está realizada esperando se ponga en marcha en el año 2018-19.

Modificación del Plan de Estudios

No procede.

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2018