



MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN COMERCIO

CURSO 2017-18
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER.....	3
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO	7
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	9
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	10
5. INDICADORES DE RESULTADO.....	11
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.....	17
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	19
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	19
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA.....	21

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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/>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

3. La información presentada se adecúa a lo expresado en la memoria verificada del Título.

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

Aspectos a valorar:

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 responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo la Decana de la Facultad o persona en quien delegue.

El primer nivel de la SGIC es la Comisión de Calidad del Centro. Es el órgano responsable de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo, como Comisión delegada de la Junta de Centro, y presidida por la Vicedecana de Calidad y Estudios.

La composición de la Comisión de Calidad aprobada por la Junta de Facultad 3/2014 de 19 de mayo es la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta. Vicedecana de Alumnos y Calidad
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
M ^{ra} 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)
Pilar	Gómez Aparicio	Coordinadora del Grado en Comercio (invitada)
Gema	Martínez Navarro	Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio (invitada)
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

Durante el año académico 2017-18 se han producido los siguientes cambios:

- El 25 abril de 2018 se renuevan los agentes externos, siendo los nuevos agentes: Alfonso Castellano y Antonio Santos Del Valle.
- El 10 julio de 2018 presenta renuncia Adolfo Hernández Estrada como representante del PDI.
- Antes de la finalización del año académico cambió la composición en aprobación de la Junta de Facultad 5/2018 de 18 de julio. La relación actual nominal de la Comisión de Calidad (y colectivo al que representan) es pública y puede consultarse en <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

En el segundo nivel del SGIC se encuentra la Comisión del Grado de Comercio, presidida por la Coordinadora de Grado <https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-los-grados> y formada por los coordinadores de asignaturas elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes. Las Guías Docentes de las asignaturas, publicadas en la página web, contienen el nombre de los coordinadores de cada asignatura <https://comercioyturismo.ucm.es/grado-en-comercio>.

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

Las normas de funcionamiento y el sistema de toma de decisiones del SGIC son públicos y puede consultarse en <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>.

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

Las decisiones se toman por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión. En caso de empate la Presidenta contará con voto de calidad. Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión de Calidad del Centro, que informará en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.

La Comisión de Calidad de la Facultad elaborará anualmente un informe sobre la evolución de las enseñanzas de la titulación, recabando información de:

- La Comisión de Coordinación del título.
- La Secretaría de Alumnos del Centro y los programas de gestión informática.
- El Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- La dirección de la Facultad.
- Los departamentos implicados en las enseñanzas.

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida y tutorización.
- Procedimientos de coordinación del profesorado.
- Los recursos e infraestructura del título.

- Estructura y características del profesorado y personal técnico y administrativo de apoyo a los títulos.
- Información general sobre matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, desarrollo de prácticas, trabajo fin de titulación y otros.

La Comisión de Calidad de la Facultad analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y mejoras que remitirá a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad, a través del informe correspondiente informe y le dará difusión.

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

- Garantizar la fluida comunicación entre los coordinadores de las distintas asignaturas.
- Velar porque se eviten posibles solapamientos entre asignaturas.
- Garantizar la coordinación de la evaluación dentro de la misma materia entre distintos profesores/as.
- Adecuar el calendario y la distribución de actividades formativas.
- Coordinación y garantía de los medios necesarios para el eficiente funcionamiento de la labor docente
- Atender las opiniones/sugerencias de los/as alumnos/as y transmitirlos cuando sea necesario a los/las profesores/as.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión de calidad convoca al menos tres reuniones ordinarias al año. Una en septiembre/octubre, en el comienzo del curso, otra en febrero, a mitad de curso, y la última en junio al concluir el periodo de docencia presencial. La Presidenta podrá convocar reuniones de urgencia si el tema así lo requiere.

A lo largo del curso 2017-2018 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad que a continuación se detallan:

- **Reunión ordinaria: 19 de octubre de 2017:**

Los Coordinadores de Máster informaron sobre el proceso de admisión y matriculación del curso 2017/2018, comentando que hubo problemas en la gestión de la lista de espera desde el Rectorado, ya que, no se cubrieron la totalidad de las plazas, aunque la lista de espera que los coordinadores enviaron al rectorado era bastante amplia.

Se informó sobre el borrador del informe del Panel de la Fundación Madri+d sobre la evaluación de las cuatro titulaciones revisadas e indicó que se estaba a la espera de recibir los informes provisionales resultantes del mencionado borrador.

- **Reunión ordinaria: 1 de diciembre de 2017:**

Se informó sobre los informes provisionales de la Fundación Madri+d. Los dos Grados tenían además de recomendaciones, modificaciones necesarias que había que tener en cuenta en la presentación de un Plan de Mejoras para obtener el informe favorable.

Los dos Másteres tuvieron un informe favorable, pero había que trabajar en las recomendaciones.

El Vicedecanato de Calidad recibió los cuatro informes y se analizaron en las reuniones de equipo del Decanato, posteriormente, se tuvieron dos reuniones en el Rectorado con la Vicerrectora de Calidad y la Vicerrectora de Estudios en las que se decidió presentar un Plan de Acciones de Mejoras teniendo en cuenta las modificaciones necesarias para los dos Grados, sin realizar ningún tipo de alegaciones.

Respecto a las recomendaciones de las cuatro titulaciones, se tomó la decisión de presentarlas en la Memoria de seguimiento del siguiente curso como aspectos a mejorar.

Se presentó un borrador con el Plan de Acciones de Mejoras elaborado desde el equipo decanal, procediéndose a debatir y analizar los puntos correspondientes a las modificaciones necesarias de los Grados en Comercio y Turismo.

- **Reunión ordinaria: 21 de diciembre de 2017:**

Los Coordinadores de las cuatro titulaciones revisadas expusieron sus propuestas sobre el Plan de Mejoras. En el caso de los estudios de Grado se analizaron por separado las modificaciones necesarias y las recomendaciones recibidas. En el caso de los Másteres sólo se analizaron las recomendaciones puesto que no había ninguna modificación necesaria.

Se abrió un debate para cada titulación cuyos resultados se incluyeron por los Coordinadores en las respectivas memorias de seguimiento del curso 2016-2017.

- **Reunión ordinaria: 4 de febrero de 2018:**

Se ha analizado la propuesta de la incorporación de dos agentes externos nuevos como miembros de la comisión de calidad, uno por el área de Turismo y otro por el área de Comercio. Se han analizado y debatido los dos aspectos que en la renovación de la acreditación fueron peor valorados: reforzar la figura de los Coordinadores de Asignaturas y la implantación de exámenes únicos, comunes u homogéneos para cada asignatura.

- **Reunión ordinaria: 25 de abril de 2018:**

Se agradeció a los Coordinadores su colaboración en la Feria de Másteres celebrada en la Facultad el 24 de abril.

Se informó sobre la reunión celebrada en el Rectorado con los Coordinadores de los Másteres oficiales acerca del proceso de admisión.

Se ha debatido la propuesta de alegaciones a los informes de seguimiento para poder aprobarla y elevarla a la Oficina de Calidad. Tras un debate sobre las alegaciones se aprobaron una serie de alegaciones prácticamente coincidentes en las cuatro titulaciones objeto de revisión.

- **Reunión ordinaria: 10 de julio de 2018:**

Se informó de que la Oficina de Calidad del Rectorado había enviado los informes de seguimiento definitivos teniendo en cuenta la mayor parte de las alegaciones enviadas.

Se debatieron cada una de las modificaciones en las titulaciones que pasaron la acreditación el anterior curso académico. Algunas de las modificaciones del Grado en Turismo y Comercio estaban incluidas en el Plan de Mejoras aprobado por la Fundación Madri+d como modificaciones necesarias y otras eran consecuencia del análisis en la mejora de la calidad de las titulaciones.

Las reuniones de la **Comisión de Coordinación del Grado de Comercio** y las acciones emprendidas pueden consultarse en el apartado 2 de la presente memoria.

En general las diferentes comisiones han realizado una importante labor en el presente año académico y su actuación ha resultado valiosa para mejorar el funcionamiento y la calidad el correcto desarrollo del Grado en Comercio. Sus reuniones han permitido poner en común y tomar decisiones sobre las cuestiones más relevantes en aras a mejorar la calidad y su percepción por los diferentes implicados. Las decisiones se han tomado siempre de forma consensuada tras oírse las opiniones de los miembros que han querido expresarlas. Además, la Comisión de Calidad ha servido también para informar a los coordinadores de todas las novedades provenientes del Rectorado de la UCM que pudieran tener relevancia.

La efectividad del SGIC adoptado debe valorarse en el contexto del recorrido de la titulación. El Grado de Comercio ha obtenido un Informe final positivo de la Acreditación por parte de la Fundación Madri+d, si bien se han exigido una serie de modificaciones necesarias de obligado cumplimiento que tendrán un periodo de seguimiento de dos años académicos. El SGIC del centro ha elaborado un plan de mejoras que se puso en marcha ya comenzado el año académico 2017-18 y ha establecido los mecanismos de seguimiento. En este proceso se ha puesto de manifiesto su efectividad, su capacidad de reacción y de involucrar a los distintos agentes en un

proceso de mejora organizado y pautado que queda plasmado en el Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el año académico 2018-19 <https://comercioyturismo.ucm.es/plan-de-acciones> .

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

La coordinación académica está encomendada al Equipo de Gobierno de la Facultad, apoyado por la Comisión de Calidad y por la Comisión de Coordinación del Grado.

El Equipo de Gobierno, presidido por la Decana está compuesto por el Gerente, la Secretaria Académica de la Facultad, el Vicedecanato de Política Académica, Profesorado y Estudiantes, el Vicedecanato de Calidad y Estudios, El Vicedecanato de Doctorado, Investigación y Formación Permanente, y el Vicedecanato de Relaciones Internacionales y Gestión Económica y el Delegado de la Decana para Emprendimiento, Prácticas Externas y Empleabilidad. 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 exámenes.

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 Pilar Gómez Aparicio, Titular de Universidad 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.

Asimismo, existe una estrecha relación con los Coordinadores de los Grados que se imparten en el centro, el Grado de Turismo y el Doble Grado de Comercio y Turismo a través de la Comisión de Coordinación de Grados, presidida por la Vicedecana de Calidad y Estudios y formada por los Coordinadores de los Grados impartidos en el Centro: Grado en Comercio, Grado en Turismo y doble grado de Comercio y Turismo. Esta Comisión se reúne periódicamente si bien existe una comunicación muy frecuente entre sus miembros; por ejemplo, se realizan reuniones entre los Coordinadores de Comercio y Turismo cada vez que se necesita tratar las cuestiones que requieren gestión, fundamentalmente lo relativo a la organización de los Trabajos Fin de Grado. También existe una comunicación fluida con la Coordinadora del Doble Grado; dicha titulación tiene un solo grupo y se encuentra en el tercer año desde su implantación por lo que aún no se organizan grupos de TFGs. Además, ante cualquier cuestión que así se requiere se consulta con la Vicedecana y si los asuntos lo requieren se convoca una Comisión de Calidad.

La Coordinadora se encuentra en contacto permanente con profesorado y alumnado mediante correo electrónico, conversaciones presenciales y reuniones.

Desde el año académico 2017-18 se ha intensificado la relación entre las Comisiones de Grado del Grado en Comercio y el Doble Grado de Comercio y Turismo, estableciendo algunas reuniones conjuntas, lo que facilita la coordinación de las asignaturas comunes a los Grados y el trabajar en una misma dirección con el profesorado del Centro.

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 2017-18 se desarrollaron las siguientes acciones:

- La Comisión de Grado en Comercio, constituida por los coordinadores de asignaturas del Grado celebró con las siguientes reuniones:
 - 16 de noviembre de 2017.
La primera 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. 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.
 - 14 de marzo de 2018.
La Vicedecana de Estudios y Calidad informa sobre el alcance del Informe favorable obtenido en la renovación de la Acreditación del Título y sobre el Plan de Mejoras Necesarias elaborado por la Comisión de Calidad.
Se aprueban medidas a tomar para incrementar la coordinación horizontal: la homogeneización de criterios (temarios y documentación) y exámenes esencialmente comunes. Se informa de lo trabajado en la coordinación vertical y se toman acuerdos para seguir avanzando en el proceso.
 - 8 de octubre de 2018.
Se informa sobre el avance del Plan de Mejoras Necesarias de la Facultad de Comercio y Turismo derivado del Informe de la Acreditación del Grado en Comercio y se informa del avance en las medidas tomadas para el avance de la coordinación del Grado: cumplimiento de Guías Docentes, exámenes esencialmente comunes, etcétera. Se manifiesta que ha habido mejora pero que es necesario seguir trabajando en una mayor coordinación horizontal y vertical.
- Se trasladó información periódica a la Junta de Facultad del desarrollo del Grado.
- La coordinadora de Grado ha mantenido comunicación con los representantes de los alumnos, una reunión presencial 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. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2017-2018 fueron 123 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Comercio, con las siguientes categorías:

Categoría PDI	Nº prof. Total	% sobre total	ECTS impartidos total	% sobre Total	Sexenios
Catedráticos de Universidad	2	1,6%	18,00	1,6%	4
Catedráticos Escuela Universitaria	3	2,4%	39,00	3,5%	0
Titulares Universidad	15	12,2%	137,40	12,5%	13
Titulares Escuela Universitaria	6	4,9%	72,00	6,5%	0
Titular de Universidad Interino	1	0,8%	6,00	0,5%	0
Profesores Contratados Doctores	9	7,3%	124,00	11,3%	4
Profesores Contratados Doctores Interinos	10	8,1%	89,00	8,1%	2
Profesores Asociados	61	49,6%	508,27	46,1%	0
Profesores Asociados Interinos	5	4,1%	34,45	3,1%	0
Profesores Ayudantes Doctores	10	8,1%	67,40	6,1%	0
Profesores Visitantes	1	0,8%	6,00	0,5%	0
Suma Total	123	100,00%	1.102,00	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.

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.

	Grado en Comercio			Doble Grado Comercio y Turismo
IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso de Acreditación 2015/16	1º curso de seguimiento 2016/17	2º curso de seguimiento 2017/18	2017-18
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	47,45%	70,80%	72,17%	55,56%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	42,34%	36,28%	27,83%	25,93%

IUCM-8				
Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	96,88%	100,00%

La participación del profesorado en el Programa de Evaluación Docente ha sido elevada (72,17%) y con un incremento respecto al año anterior. La tasa de participación es inferior en el Doble Grado (55,56%). La tasa de evaluaciones es un 27,83%, lo que se explica dado que en el actual sistema Docentia-UCM los profesores no serán evaluados anualmente sino cada tres años. La tasa de evaluaciones positivas es muy alta (96,88%) si bien algo inferior que la obtenida en el Doble Grado (100%).

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema de quejas y reclamaciones se canaliza a través de cuatro vías:

- Las reclamaciones por escrito presentadas en la Secretaría de Alumnos. Durante el curso se han recibido 2 reclamaciones en el Grado de Comercio y 5 en el Doble Grado Comercio y Turismo. Se observa una fuerte disminución de las reclamaciones por esta vía dado que fueron 30 las recibidas el año anterior.
- Reclamaciones enviadas a través de correo electrónico dirigido a la Vicedecana de Alumnos. Sólo se ha recibido una reclamación (del Grado de Comercio) por esta vía frente a las 50 recibidas el año anterior.
- 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 4 reclamaciones (frente a las 6 realizadas el año anterior) y 1 sugerencia en el Grado de Comercio.
- Reclamaciones dirigidas a la Coordinación del Grado. No se han formulado expresamente reclamaciones ante las Coordinadoras de Grado (Comercio y Doble Grado); cuando ha sido requerido se ha informado desde la Coordinación de los canales para formular una queja.

El procedimiento establecido es en primer lugar ponerse en contacto con el alumno, bien por correo electrónico o por teléfono y en segundo lugar atender y solucionar el problema.

Para ello se traslada el caso a la unidad de gestión correspondiente con las indicaciones necesarias. Si las reclamaciones son sobre cambio de matrícula o de grupo se les deriva a la Secretaría Académica de la Facultad que sigue los casos hasta que se solucionan. Si es una queja sobre un profesor, se gestiona de una forma más personalizada; se llama al alumno para recabar mayor información y después se comunica con el profesor para llegar a un acuerdo común y solucionar el problema. Si la queja es sobre la calificación una vez efectuada la oportuna revisión, se deriva al Departamento que corresponda para que se convoque el Tribunal de Reclamaciones y si ha sido necesario se ha citado al alumno/a para aclarar de forma más efectiva la situación. Desde la Coordinación del Grado se atiende a los alumnos/as y profesores/as facilitándoles toda la información y aclaraciones cuando así es requerida, así como para resolver las posibles incidencias. La consulta inicial es por correo electrónico (tanto el convencional como el del Campus Virtual) y se ofrece la oportunidad de ser atendidos personalmente lo que siempre es deseable para un mejor entendimiento. La mayoría de las consultas e incidencias que llegan a la Coordinación son relativas al Trabajo Fin de Grado.

El buzón disponible en la web del Centro es de Quejas y Sugerencias, y es la vía principal para recibir sugerencias por parte de los alumnos/as. Las comunicaciones con alumnos/as y profesorado con la Coordinación es una fuente importante de información y sugerencias de mejora que se trasladan a los foros pertinentes: Comisión de Grado, Comisión de Calidad, etc. Con base en esa información se trata también de organizar mejor los procedimientos (por ejemplo, la asignación de tutores en el TFG, etc.) y sobre todo de informar mejor al alumnado a

través de los canales disponibles, fundamentalmente la página web del Centro y el Campus Virtual.

Se ha efectuado un análisis conjunto del total de quejas recibidas y su conexión con la mejora de calidad de la titulación. En primer lugar, se observa que el número de quejas es bajo y que casi no se utiliza el buzón de sugerencias (1 sugerencia); es necesario canalizar a través de estos medios críticas constructivas que ayuden a mejorar la titulación. Las reclamaciones recibidas son relativas a la atención de profesores en casos puntuales, solicitud de revisión de calificación y alguna cuestión no académica. Existe también alguna reclamación sobre la falta de adecuación del calendario docente con el de matriculación. Ninguna de las quejas manifestadas tiene relación directa con la calidad de la titulación.

5. INDICADORES DE RESULTADO

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

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

INDICADORES DE RESULTADOS

	Grado en Comercio			Doble Grado Comercio y Turismo
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso de Acreditación 2015/16	1º curso de seguimiento 2016/17	2º curso de seguimiento 2017/18	2017-18
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	280	240	240	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	283	238	218	53
ICM-3 Porcentaje de cobertura	101,07%	99,17%	92,92%	106,00%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	75,5%	75,06%	72,87%	89,71%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	22,66%	22,78%	20,87%	--
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	81,6%	82,05%	82,57%	--
ICM-8 Tasa de graduación	47,3%	41,55%	54,87%	--
IUCM-1 Tasa de éxito	82,63%	82,54%	81,84%	91,00%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	102,14%	145%	136,25%	274,00%

IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	420%	489,17%	434,58%	1530,00%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	69,96%	63,56%	62,84%	93,34%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	91,38%	90,95%	89,04%	98,58%

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.

Hay que destacar que las plazas de nuevo ingreso ofertadas se han mantenido, habiéndose reducido en el año académico pasado para, junto a otras medidas, reducir el número de alumnos por grupo, así como mejorar la calidad de la enseñanza.

El porcentaje de cobertura ha disminuido en el Grado de Comercio (92,92%), sigue por debajo del 100% todo ello gracias a las medidas correctoras implementadas para el año 2016-17. Contrasta sin embargo con el índice de sobrecobertura del Doble Grado (106,00%), si bien en términos relativos es elevado hay que tener en cuenta que se trata de un grupo de 50 alumnos y que la sobrecobertura es de 2 alumnos. Aun así, será objeto de análisis en las Comisiones correspondientes.

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

Respecto a los indicadores de resultados académicos del Título podemos destacar que la tasa de rendimiento ha disminuido. Sin embargo, la tasa de graduación ha aumentado.

La tasa de abandono ha disminuido respecto a la del año anterior si bien todavía está por encima del objetivo en la Memoria (15%). La tasa de éxito y la tasa de adecuación del grado descienden ligeramente.

En un análisis comparativo con el Doble Grado de Turismo y Comercio cabe reseñar que los índices de rendimiento y éxito son superiores para el Doble Grado si bien las diferencias no son desorbitadas. Estas diferencias pueden explicarse por la selección del alumnado derivado de la alta demanda del Título, y como consecuencia de la mayor nota media del grupo hasta el momento.

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.

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

	Grado en Comercio	Doble Grado Comercio y Turismo
--	--------------------------	---------------------------------------

IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso de Acreditación 2015/16	1º curso de seguimiento 2016/17	2º curso de seguimiento 2017/18	2017-18
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,2	6,23	5,7	6,5
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,78	8,1	8,7	8,1
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	7,7

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

El total de alumnos encuestados en el Grado de Comercio ha sido de 120, siendo el número de respuestas similar según el sexo (un 54,17% de las encuestadas han sido mujeres). El porcentaje total de participación puede cifrarse en un 9,37%.

La satisfacción del alumnado con el título es de 5,7, lo que supone un descenso respecto al año anterior (6,23), ligeramente inferior a la media de la Facultad de Comercio y Turismo (5,9) e inferior a la media del total de alumnos en la UCM (6,3). Ante este empeoramiento de la valoración se ha estudiado el dato en relación a la situación laboral observando que la satisfacción media más baja (5,1) corresponde con alumnos que trabajan de forma continuada y que supone un 24,17% de los alumnos encuestados.

Los aspectos valorados por encima de la media son la satisfacción con las tutorías (6,20), formación recibida se relaciona con las competencias de la titulación (5,97), la claridad de objetivos de la titulación (6,07), el nivel de dificultad (6,25), la organización de los contenidos no solapados entre asignaturas (5,84). Los aspectos peor valorados son la satisfacción con la labor docente de los profesores (4,90), la innovación de los contenidos (4,65) y de los materiales (4,30), la adecuación del componente práctico (4,53) y la adecuación de la formación para posibilitar el acceso al mundo investigador (4,27).

La satisfacción del alumnado del doble Grado Turismo y Comercio se corresponde con la encuesta realizada a 6 alumnos lo que supone un porcentaje de participación del 6,82%. La satisfacción con el título es mayor que para el Grado de Comercio (6,5) siendo el aspecto mejor valorado la adecuación de alumnos por aula (8,33) y el peor la adecuación del plan de estudios (4,80) y la satisfacción con las tutorías (4,0).

Las encuestas de satisfacción para el Grado de Comercio han sido cumplimentadas por 20 profesores siendo el 50% mujeres. La satisfacción manifestada por el profesorado es alta (8,7) superior a la del año anterior (8,1) y superior a la media de la Universidad (7,8) y a la del Centro (8,3).

Destaca la valoración de la relación entre formación y las asignaturas que se imparten (9,55), la importancia que se concede a la titulación en nuestra sociedad (8,85), la satisfacción con el Campus Virtual (9,05) y la gestión de los procesos administrativos (8,85). La peor valoración se concede al aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (5,45) y al tamaño de los grupos (5,75).

El compromiso del profesorado con la titulación es alto dado que un 55% es profesorado comprometido y no hay porcentaje de profesores decepcionados.

Las encuestas de satisfacción para el doble Grado de Turismo y Comercio han sido cumplimentadas por 8 profesores siendo el 62,5% mujeres. La satisfacción manifestada por el

profesorado es alta (8,1) y superior a la media de la Universidad (7,8) pero inferior a la media del Centro (8,3).

También en el Doble Grado destaca la valoración de la relación entre formación y las asignaturas que se imparten (9,50), la importancia que se concede a la titulación en nuestra sociedad (8,38), y la adecuación de las aulas para la docencia teórica (9) y la gestión de los procesos administrativos (8,85). La peor valoración se concede al aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (4,25) y a la suficiencia de recursos administrativos (5,63).

El compromiso del profesorado del Doble Grado de Turismo y Comercio es también alto dado que un 37,5% es profesorado comprometido y no hay porcentaje de profesores decepcionados. La encuesta de satisfacción al personal de Administración y Servicios se ha cumplimentado por 3 personas. La satisfacción media con su puesto de trabajo se sitúa en un 7,7, aumentado por tanto respecto al año anterior (7,14) y ligeramente superior a la media de la UCM (7,4); destaca la baja valoración relativa a la Información sobre las titulaciones para el desarrollo de sus labores (3,67). Las valoraciones son conjuntas para la Facultad de Comercio y Turismo; hay que matizar las conclusiones dado que dada la baja participación las respuestas pueden no ser representativas.

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

Desde la Facultad de Comercio y Turismo se ha comenzado a implantar un procedimiento para conocer el grado de satisfacción de los egresados tras la finalización de los estudios. El Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo ha enviado por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Se ha enviado solicitud a 121 egresados de los que se ha obtenido 27 respuestas. Un 66,7% trabaja de forma remunerada y un 7,4% estudia, pero también trabaja de forma remunerada. El 100% de los que estudian y trabajan se encuentran realizando estudios de Máster. El 100% de los encuestados trabajan a tiempo completo y el 5% lo hace fuera de España.

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 gestión actual del envío de las encuestas, que son enviadas a cuentas de correo de la universidad y que no son consultadas por los alumnos una vez que son egresados.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

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

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

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

El principal programa en el Grado de Comercio es Erasmus, si bien se han recibido a alumnos dentro de los programas Séneca-Sicue (5 alumnos/as) y Maui/Utrecht (1 alumno/a).

En todos los casos, los estudios o las prácticas formativas realizadas en el marco de estos programas suponen un total reconocimiento de éstas en sus respectivos expedientes académicos, pero aún más, para un gran porcentaje de alumnos estos estudios/prácticas son

también convalidables por aquellos que de acuerdo a su plan de estudios deberían haber realizado dentro de nuestra facultad, a través del correspondiente reconocimiento.

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

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

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

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

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

Tanto para la resolución de expedientes de convalidación, como para resolver cualquier asunto no contemplado en la normativa, la Facultad ha constituido una Comisión de Programas de Movilidad encargada de resolver estos asuntos. La toma de decisiones en esta Comisión está prevista como instrumento de garantía para nuestros usuarios, previniendo la toma de decisiones unipersonales y la arbitrariedad personal que ello pudiera suponer.

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

El control de calidad que se ejerce sobre las mismas se apoya en el constante contacto tanto con los alumnos como con los coordinadores de las universidades socias y en las encuestas que, con carácter general, se realizan desde la oficina de relaciones internacionales.

En el marco del programa Erasmus, en el curso 2017-2018 la Facultad de Comercio y Turismo recibió a 59 estudiantes de Grado. A su vez un total de 54 estudiantes de Grado estudiaron en alguno de centros universitarios con los que tenemos convenio, pertenecientes a 12 países, de los cuales 25 eran estudiantes del Grado en Comercio. Asimismo 5 alumnos de Grado hicieron Prácticas con el programa Erasmus y un alumno participó en el Programa UTRECH_MAUI. Eso hace un total de 66 alumnos de Grado participantes en los programas de movilidad procedentes de la Facultad de Comercio y Turismo.

La encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero correspondiente al curso 2017-18 fue rellenada por 50 alumnos del Programa Erasmus y por los 5 de Erasmus Prácticas. El 100% de los alumnos encuestados considera que consiguió completar satisfactoriamente todos los componentes educativos en la institución de acogida y el 100% de

los alumnos en Prácticas considera que las tareas encomendadas durante las prácticas fueron relevantes para sus estudios y su perfil educativo. El 78,18% de los alumnos encuestados está muy satisfecho con su experiencia de movilidad.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

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

La gestión administrativa de las prácticas se realiza en la Oficina de Prácticas de la Facultad, que opera bajo la dependencia funcional del Vicedecanato de Relaciones Institucionales a través de la aplicación informática GIPE que permite la gestión telemática integral de las mismas.

A su vez, como apoyo institucional, dentro de la facultad existe una Comisión de Prácticas en empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la Guía de prácticas. Aunque esta Comisión no es delegada de Junta de Facultad, se informa puntualmente a este órgano tanto de su composición como de sus acuerdos.

La Oficina de Prácticas se ocupa de todas las fases del procedimiento de gestión de las prácticas de los estudiantes. Entre otras funciones realiza las siguientes:

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

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

El seguimiento y evaluación de las prácticas externas se realiza:

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

La Comisión de Calidad de la Facultad analiza los resultados y propone las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua del plan de estudios de la titulación. Asimismo, esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

Durante el curso 2017-18 el alumnado del Grado en Comercio realizó las siguientes prácticas en empresas:

- Curriculares: 173.
- Extracurriculares: 136.
- Fueron canceladas: 6 curriculares y 36 extracurriculares.

Sobre la gestión de los expedientes:

- Nº de anexos gestionados por la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo: 145 curriculares y 80 extracurriculares.
- Nº de anexos Gestión Externa a la Oficina: 28 curriculares y 56 extracurriculares.

Como mejora importante desde el año académico 2016-17 se han implementado la realización de encuestas de calidad, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y que por tanto son objeto de seguimiento al tratarse una formación importante para los alumnos del Grado.

La evaluación final de los estudiantes de Comercio ha sido muy positiva tanto en los aspectos docentes relacionados con la formación recibida en el Grado como en el desarrollo de la práctica en sí. Han sido encuestados la totalidad de los alumnos que han realizado prácticas curriculares (173 alumnos/as) Los alumnos consideran que las prácticas son un complemento necesario en su formación (un 77,01% puntúa con un 5 sobre 5 ese aspecto) y que las prácticas han favorecido la adquisición de conocimientos y competencias para ejercer su profesión (un 60,34% 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 65,52% puntúa 5 sobre 5). Un 40,23% de los alumnos se considera Totalmente satisfecho, así como otro 39,66% se manifiesta Muy satisfecho con las prácticas realizadas.

Eso se corresponde también con una valoración positiva por parte de las empresas empleadoras, así de los 163 tutores en las empresas encuestados un 71,88% se muestran muy satisfechos. El 42,94% de los tutores califica las prácticas de 9 a 10 y un 32,52% de 8 a 9.

Las cualidades mejor valoradas de nuestros estudiantes por las empresas son la capacidad de aprendizaje, su capacidad de adaptación, la relación con el entorno laboral y el sentido de la responsabilidad.

Un 58,28% de las empresas se han planteado la posibilidad de contratar al estudiante una vez finalizado el periodo de prácticas. En los casos en que el estudiante no ha sido contratado el 93.87% tendrá su candidatura en cuenta para futuros procesos de selección.

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

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

No procede.

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

No procede.

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

En el último informe de Seguimiento del Título, correspondiente al curso 2016-2017, se incluyeron una serie de recomendaciones y se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se ha revisado la información ofrecida en la web por el Grado.
- Se ha realizado un análisis sobre la efectividad del SGIC adoptado y se ha incluido en la presente memoria aclaraciones sobre las variaciones la relación nominal de la Comisión de Calidad y un mayor detalle de su funcionamiento y sistema de toma de decisiones.
- Se incluye mayor detalle de las encuestas de satisfacción realizadas a los alumnos y tutores de las prácticas y de los programas de movilidad.
- Se ha implantado un procedimiento para conocer el grado de satisfacción de los egresados.
- Se ha efectuado un análisis del tipo de quejas y reclamaciones presentadas relativas al título, con especial interés en su conexión con la mejora de calidad de la titulación.
- Se ha hecho un análisis de los puntos débiles detectados a partir del propio SGIC, además de los indicados por las evaluaciones externas.

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

El plan de mejora planteado para desarrollar en el curso 2017-2018 tiene como objetivo fundamental atender a las modificaciones necesarias y recomendaciones en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el Conocimiento Madri+D para la mejora del Título. Por este motivo las actuaciones realizadas se enumeran y analizan en el apartado 6.5.

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

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

Respecto a las modificaciones necesarias:

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

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

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

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

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

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

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

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

Actualmente, el convenio de Chengdu Institute Sichuan no se encuentra en vigor así se ha informado y difundido en la web de la Facultad. Se ha solicitado al Rectorado una adaptación a la normativa sobre transferencia y reconocimiento de créditos a lo dispuesto en el Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.

5. Es necesario que la defensa del TFG se realice siguiendo lo establecido en la memoria en la que se recoge la defensa oral de todos los alumnos.

Se ha aprobado por la Junta de Facultad una modificación en la Memoria Verificada para la defensa del TFG, de tal forma que, los profesores tutores de TFG serán los responsables de la evaluación tanto del trabajo como de su defensa. Adicionalmente durante el año académico 2017-18 se ha expuesto oralmente con éxito los TFGs de todos los alumnos/as delante de dos profesores.

6. Es necesario establecer sistemas para mejorar que los estudiantes asiáticos adquieran los resultados de aprendizaje, empezando por establecer un nivel mínimo de español en el perfil de ingreso.

Se ha iniciado la tramitación la modificación de la Memoria Verificada indicada en el apartado 1.

7. 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.

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

No procede.

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

No procede.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

- Alta demanda del Grado y del doble Grado. Para mantener este punto fuerte se continuará mejorando la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en las iniciativas que contribuyan a ello.
- 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.
- Multiculturalidad del centro, como realidad y como vocación, que viene derivada del carácter de sus titulaciones. Eso se manifiesta en 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 han tomado dos medidas, la primera iniciar 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.

- Alta fidelidad entre el profesorado. Ha aumentado la satisfacción de los profesores en términos absolutos y relativos. El compromiso del profesorado con la titulación es alto dado que un 55% es profesorado comprometido y no hay porcentaje de profesores decepcionados. Se cuenta con mantener una fluida comunicación para atender sus necesidades y sugerencias.
- 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.
- Calidad del Programa de Prácticas, con suscripción de un número creciente de convenios con empresas de diferentes sectores y con altos índices de satisfacción por parte del alumnado y de las empresas. 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.
- El título mantiene una página web que pone a disposición de todos los grupos de interés la información relevante 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.
- Gran dinamismo de los participantes y amplia oferta de actividades formativas complementarias para los estudiantes, en estrecha relación con el plan de estudios del grado: Talleres para alumnos que cursan su TFG, organización de Congresos, Jornadas y Conferencias. Pueden consultarse en <https://comercioyturismo.ucm.es/memorias-de-las-actividades-realizadas-en-la-facultad>. Se cuenta con mantener dicha fortaleza mediante el apoyo de las diversas iniciativas desde los órganos de gobierno.
- Creación y desarrollo de la Pre-incubadora de empresas de la Facultad de Comercio y Turismo, con participación premiada de sus estudiantes en las Convocatorias de Emprendimiento de la UCM.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Página web.	Ver apartado 1	Mantenimiento de la página.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Excelente funcionamiento de la Comisión Académica del Máster y reuniones de coordinación.	Ver apartado 2	Fijar un mínimo de una reunión ordinaria de coordinación por curso, y de dos reuniones de la Comisión Académica del Máster
Personal académico	Docencia de profesores asociados. 100% evaluaciones positivas del profesorado.	Ver apartado 3	Solicitar a estos profesores su continuidad en el Máster, y su participación en Docencia
Sistema de quejas y sugerencias			
Indicadores de resultados	Alta demanda del Grado y del doble Grado y como consecuencia nivel académico de los estudiantes de nuevo ingreso. Multiculturalidad del centro.	Ver apartado 5.1	Se continuará mejorando la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en las iniciativas que contribuyan a ello.

Satisfacción de los diferentes colectivos	Alta especialización, profesionalidad y diversificación de los profesores. Alta fidelidad entre el profesorado	Ver apartado 5.2	Mantener cauces de información y participación.
Inserción laboral			
Programas de movilidad			
Prácticas externas	Alta satisfacción de alumnos y entidades colaboradoras.	Ver apartado 5.5	Supervisión sobre la calidad de prácticas gestionadas.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación			

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

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

- Problemas derivados de la vocación internacional y multicultural del Centro, y en concreto el bajo rendimiento de algunos alumnos extranjeros. Se han tomado dos medidas para resolverlo. Por una parte, modificar la memoria verificada para incluir el inglés como idioma de impartición de algunas asignaturas y exigir un determinado nivel de conocimiento del castellano como requisito de acceso al Grado a los alumnos de otros países. 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.
- Es necesario resolver los problemas de coordinación, especialmente horizontal: temarios y documentación distinta, o exámenes no comunes. Se ha puesto de manifiesto a través de las encuestas de satisfacción de los alumnos. Asimismo, se ha detectado la necesidad de homogeneizar la coordinación en los distintos grados, por ejemplo, unificando los porcentajes de evaluación en los TFGs.
- Falta de cumplimiento de lo dispuesto en la memoria verificada sobre la defensa del TFG.
- Inadecuado tamaño de los grupos en algunas asignaturas por razón de los repetidores, detectado a través de las encuestas de satisfacción de los profesores.
- La falta de información sobre la satisfacción de los empleadores, cuyo origen es la no disponibilidad de un canal comunicación directo.
- Falta de participación de los egresados en las encuestas y falta de información sobre la inserción laboral de los graduados. Como acción de mejora inicial ya en proceso se ha puesto en marcha una encuesta desde el propio Centro, si bien la participación debe incrementarse.
- 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.
- Baja satisfacción con el Grado de los estudiantes, detectada a partir de las encuestas de satisfacción. Ver apartado 5.2.
- Escasa utilización de los canales para expresar quejas y sugerencias.

- Baja participación del personal de Administración y servicios en las encuestas de satisfacción.

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

1. Se va a proponer 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>) y a los alumnos/as se les exigirá el certificado oficial del nivel de inglés B2. 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. 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.
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.
2. 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. 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. La fecha de inicio es enero 2018 y la de finalización enero de 2020. Está comenzado y en proceso.
3. 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. 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. La fecha de inicio es enero de 2018 y la fecha de finalización junio de 2018. Acción realizada.
4. Se va a proponer 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. Serán responsables el Vicedecanato de 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. El plazo de inicio es enero de 2018 y la finalización enero 2020. En proceso.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC					
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Necesidad de resolver los problemas de coordinación	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	Junta de Facultad. Comisión de Calidad. Comisión de Coordinación del Grado. Vicedecanato de Calidad Vicedecanato de Ordenación Académica Los Departamentos implicados	2020	En proceso
Personal Académico					
Sistema de quejas y sugerencias					
Indicadores de resultados	Bajo rendimiento de algunos alumnos extranjeros	Dos medidas: - Modificar la memoria verificada para incluir el inglés como idioma de impartición de algunas asignaturas - Exigir un determinado nivel de conocimiento del castellano como requisito de acceso al Grado a los alumnos de otros países.	Junta de Facultad, Rectorado y Consejo de Universidades.	2020	En proceso.
Satisfacción de los diferentes colectivos	Necesidad de incrementar el grado de satisfacción de los estudiantes.	Fomentar la comunicación entre profesores y alumnado. Hacer visibles las prácticas docentes de	Junta de Facultad. Comisión de Calidad.	2020	En proceso.

		calidad: prácticas, innovación etc. Fomentar en el alumnado el canalizar sus sugerencias y reclamaciones de forma que contribuyan a la mejora de la calidad.	Comisión de Coordinación del Grado.		
Inserción laboral					
Programas de movilidad	Problemas derivados de la vocación internacional y multicultural del Centro	Solicitud al Rectorado de la necesidad de 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	Vicedecanato de Calidad	2018	Acción realizada
Prácticas externas					
Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación	Falta de cumplimiento de lo dispuesto en la memoria verificada sobre la defensa del TFG	Modificación en la Memoria Verificada para la defensa del TFG Mientras no esté aprobada la modificación se respetará lo recogido en la Memoria Verificada sobre la defensa oral del TFG.	Junta de Facultad, Rectorado y Consejo de Universidades. Vicedecanato de Calidad. Coordinadora de Grado	2020 2018	En proceso Acción realizada

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE LA FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO EL 24 DE ENERO DE 2019