



MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO GRADO EN TURISMO

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	8
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	9
5. INDICADORES DE RESULTADO	9
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.....	15
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	19
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO	20
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA.....	22

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:

<http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/grado-turismo>

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.

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 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 ^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)
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 curso 2017-2018 se han producido los siguientes cambios:

- 25 abril 2018: se renuevan los agentes externos, siendo los nuevos agentes: Alfonso Castellano y Antonio Santos Del Valle
- 10 julio 2018: presenta renuncia Adolfo Hernández Estrada

La relación nominal de la composición de la Comisión de Calidad actualizada se encuentra publicada en la web de la Facultad:

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

Además, existe una Comisión de coordinación del Grado en Turismo, que se incluye en el apartado 2 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), y se encuentra publicado en la web de la Facultad:

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

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. Ahora bien, en algunos casos, la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha y organización es función de la Comisión Académica.

Por su parte, las cuestiones relativas a las prácticas externas se canalizan a 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.

La Comisión de Calidad ha centrado sus actuaciones en la elaboración y puesta en marcha de un Plan de Acciones de Mejora, en respuesta a las modificaciones necesarias y recomendaciones contenidas en el informe realizado por la Fundación Madri+d sobre la evaluación del título.

A lo largo del curso 2017-2018 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión ordinaria: 19 de octubre de 2017	Admisión de alumnos	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.
	Informes de renovación de los títulos	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	Informes de renovación de los títulos	<p>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.</p> <p>Los dos Másteres tuvieron un informe favorable, pero había que trabajar en las recomendaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Reunión ordinaria: 21 de diciembre de 2017	Plan de mejoras	<p>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.</p> <p>Se abrió un debate para cada titulación cuyos resultados se incluyeron por los Coordinadores en las respectivas memorias de seguimiento del curso 2016-2017.</p>
Reunión ordinaria: 4 de febrero de 2018	Renovación de la acreditación	<p>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.</p> <p>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.</p>
Reunión ordinaria: 25 de abril de 2018	Alegaciones a los informes de seguimiento	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.
	Admisión a los másteres oficiales	Se informó sobre la reunión celebrada en el Rectorado con los Coordinadores de los Másteres oficiales acerca del proceso de admisión.
Reunión ordinaria: 10 de julio de 2018	Modificaciones necesarias para la renovación de las acreditaciones de los títulos	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.

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

Los dos elementos básicos del sistema de coordinación implantado en el Grado de Turismo son el Coordinador del Grado y la Comisión de Coordinación.

El coordinador es el responsable del seguimiento académico de la titulación. Especialmente, se encarga de que se lleven a cabo todas las actuaciones previstas en la memoria de verificación del título y en la normativa de la UCM sobre garantía de calidad de los títulos. Como representante de la titulación, el coordinador realiza las tareas de gestión académica internas al Grado, así como las tareas externas que resultan necesarias para la adecuada coordinación de las titulaciones dentro de la Facultad de Comercio y Turismo y, en general, de toda la UCM. En particular, de acuerdo con la normativa general de la UCM sobre el Trabajo de Fin de Grado, el coordinador garantiza que la asignación de temas y tutores, plazos de entrega y cualquier otro aspecto relacionado con estos trabajos se desarrolle conforme a lo establecido.

La Comisión de Coordinación está formada por el coordinador del Grado, nombrado por la decana de la Facultad y por los Profesores Coordinadores de cada Asignatura en el Grado, elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes. Las funciones que la Comisión de Coordinación tiene encomendadas y que constan en el documento de verificación del título son:

- Garantizar la fluida comunicación entre los encargados de las distintas materias.
- Procurar que las materias y asignaturas se impartan con la secuencia adecuada.
- Velar porque se eviten posibles solapamientos entre asignaturas.
- Garantizar la coordinación de la evaluación dentro de la misma materia entre distintos profesores/as.
- Organización de la adecuada distribución de actividades formativas para evitar acumulaciones en periodos puntuales.
- Adecuación del calendario de pruebas parciales.
- Atender las opiniones/sugerencias de los/as alumnos/as y transmitirlos cuando sea necesario a los/las profesores/as.

La Comisión de Coordinación auxilia al Coordinador del Grado en sus funciones. 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.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión de 16 noviembre de 2017.	Organización del curso.	La vicedecana de Ordenación Académica informó de las directrices sobre sustitución de profesores, horarios de clases, realización de exámenes parciales y realización de actividades extra-académicas durante el curso. También se informó de no haber recibido todavía el informe de la renovación del título por parte de la Fundación Madri+d, quedando a la espera de sus recomendaciones para estudiar la forma de llevarlas a cabo.

Reunión de 7 de marzo de 2018.	Informe favorable de la acreditación del título.	<p>Asiste la Vicedecana de Calidad quién nos explica el alcance del informe favorable obtenido en la renovación de la acreditación del título, y las mejoras necesarias y recomendaciones que vamos a poner en marcha.</p> <p>Durante el curso, el coordinador seguirá revisando con especial atención el cumplimiento de las guías con el Verifica, el campus y la web. En las reuniones de coordinación se incluirá un punto para ver, hablar y chequear la guía docente.</p> <p>Los coordinadores de asignaturas acordarán con el resto de profesores de la asignatura, exámenes comunes en forma, criterios de evaluación, y contenidos, aunque las preguntas en sí puedan cambiar (siempre dentro de los contenidos de la guía).</p> <p>Se puso de manifiesto la necesidad de evaluar la competencia oral en los trabajos de fin grado, por lo que el alumno deberá realizar una exposición de 10 minutos ante un tribunal (formado por pares de profesores, uno el tutor).</p>
--------------------------------	--	--

Las actuaciones y medidas acordadas en estas reuniones se han implantado de forma satisfactoria durante el curso 2017-2018, de forma que se han atendido todas las modificaciones y recomendaciones de la fundación Madri+d, mostrando un elevado grado de efectividad del sistema de coordinación implantado.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2017-2018 fueron 133 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Turismo.

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	73	54,9%	576,50	57,2%	0
Asociado Interino	1	0,8%	12,00	1,2%	0
Ayudante Doctor	9	6,8%	64,50	6,4%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	1,5%	25,50	2,5%	0
Catedrático de Universidad	1	0,8%	4,00	0,4%	5
Colaborador	2	1,5%	14,50	1,4%	2
Contratado Doctor	10	7,5%	63,50	6,3%	10
Contratado Doctor Interino	3	2,3%	31,00	3,1%	0
Titular de Escuela Universitaria	7	5,3%	31,50	3,1%	0
Titular de Universidad	22	16,5%	157,10	15,6%	26
Titular de Universidad Interino	2	1,5%	21,00	2,1%	0
Visitante	1	0,8%	6,00	0,6%	0

El Grado en Turismo se nutre en una medida muy significativa de profesorado que procede de otros Centros, pero tienen una especialización docente e investigadora relacionada con el Turismo. Destaca la fuerte presencia de

profesores asociados, que suponen en torno al 55% del total, en términos de número de profesores y al 58% en términos de créditos impartidos. En cualquier caso, conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas. El resto del profesorado mantiene una vinculación más o menos permanente con la Universidad Complutense. El aspecto más positivo de la evolución de la estructura del PDI que imparte el grado en Turismo es el incremento de profesores contratados doctores y ayudantes doctores, consecuencia de las nuevas plazas ofertadas por el Rectorado. En cualquier caso, la fuerte presencia de profesores asociados refleja todavía las dificultades de promoción del profesorado, dadas las circunstancias bien conocidas por las que ha atravesado nuestra Universidad en los cursos anteriores.

En cuanto al número de profesores que son doctores, no disponemos de información sobre los profesores asociados no adscritos al Centro, nuestra estimación es que la cifra total se sitúa en torno al 50% de los profesores 133 profesores que impartieron alguna asignatura del Grado en Turismo en el curso 2017-2018.

Respecto al número de sexenios de investigación, han aumentado de 39 en el curso 2016-2017 a 43 en el curso 2017-2018.

La participación y los resultados del programa Docencia han sido los siguientes:

	Curso auto-informe acreditación 2015-2016	1º curso acreditación 2016-2017	2º curso acreditación 2017-2018	Doble Grado Turismo y Comercio 2017-18
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	44,07%	63,55%	66,38%	55,56%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	36,44%	34,58%	21,55%	25,93%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	96,00%	100,00%

- La tasa de participación (IUCM6) de los profesores ha aumentado sensiblemente, en respuesta a los incentivos establecidos por el Rectorado. En el curso 2015-2016 fue del 44,05%, en el curso 2016-2017 del 63,55% y en el curso 2017-2018 ha llegado al 66,38%. Dos de cada tres profesores participan en el programa Docencia.
- La tasa de profesores evaluados (IUCM7), ha disminuido en el curso 17/18, siendo una tasa del 21,55%. Ahora bien, dicha disminución se debe a la nueva convocatoria del Programa Docencia-UCM, en el que, se evalúa trienalmente la actividad docente individual de cada profesor.
- El 96% de los profesores evaluados obtuvieron la evaluación positiva (IUCM8). Solo un profesor no fue evaluado positivamente.

En definitiva, se mantiene los buenos resultados obtenidos por nuestros profesores en los cursos anteriores, debido fundamentalmente a la tasa de participación y la tasa de evaluación.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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 10 reclamaciones de alumnos del grado en Turismo.
- Las reclamaciones presentadas verbalmente al Coordinador del Grado. Es sin duda el canal más utilizado, pero no queda constancia de ellas. Señalar además que anualmente se realiza una reunión informal de los coordinadores de los grados con los representantes de los estudiantes, en la que éstos informan de las quejas que han recibido de sus compañeros durante el curso. Generalmente se resuelven de una manera informal.
- Reclamaciones enviadas a través de mail dirigido a la vicedecana de alumnos. Durante el curso se han recibido 4 reclamaciones que han sido gestionadas oportunamente.
- El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro. Es una vía que ha comenzado a utilizarse con mayor frecuencia que otros cursos. Durante el curso 2017-2018 se han recibido 8 reclamaciones.

La forma de gestionar el tipo de quejas y reclamaciones es el siguiente: en todos los casos, lo primero que se hace es ponerse en contacto con el alumno, por mail o por teléfono. En muchos casos, sólo necesitan información sobre el procedimiento de las prácticas (se les envía información y se les envía a la oficina de prácticas para que lo gestionen), si es de cambio de matrícula o de grupo, se les deriva a la secretaria académica de la facultad que es quien se encarga de ello. Si es una queja sobre un profesor, se gestiona de una forma más personalizada, se contacta con el alumno para recabar mayor información y después nos ponemos en contacto con el profesor para 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 reclamación. A veces, se ha citado al alumno/a para aclarar de forma más efectiva la reclamación.

5. INDICADORES DE RESULTADOS

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

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Curso auto- informe acreditación 2015-2016	1º curso acreditación 2016-2017	2º curso acreditación 2017-2018	Doble Grado Turismo y Comercio 2017-18
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	250	240	240	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	270	233	214	53

ICM-3 Porcentaje de cobertura	108,00%	97,08%	89,58%	106,00%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	75,99%	76,84%	77,81%	89,71%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	25,58%	26,05%	21,13%	--
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	91,18%	89,49%	89,43%	--
ICM-8 Tasa de graduación	54,77%	54,62%	56,14%	--
IUCM-1 Tasa de éxito	84,20%	84,63%	84,72%	91,00%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	97,20%	129,58%	109,17%	274,00%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	683,60%	818,33%	695,00%	1530,00%
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	69,06%	46,96%	58,88%	93,34%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	92,29%	90,48%	91,84%	98,58%

Valoramos los resultados académicos del Grado en Turismo como satisfactorios, con prácticamente todos los indicadores mejorando o manteniéndose en niveles muy altos, aunque con margen para mejorar en los próximos cursos. Comparando los resultados del curso 2017-2018 con los dos cursos anteriores tenemos que:

- El número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM1) disminuyó de 250 en el curso 2015-2016 a 240 en el curso 2016-2017, cifra que se ha mantenido en el curso 2018-2019. Hay que tener en cuenta que el número de plazas de la Memoria de Verificación del título es de solo 200, habiéndose iniciado el trámite de modificación de citada Memoria, en el sentido de aumentar dicha cifra.
- El número de alumnos matriculados de nuevo ingreso (ICM2) ha continuado disminuyendo, hasta llegar a 214. Esta disminución en este caso se considera positiva, pues se reduce el exceso de alumnos respecto al número de plazas de la Memoria de Verificación del título y permite formar grupos con un número de alumnos más reducido.
- El porcentaje de cobertura (ICM3) ha pasado de prácticamente el 100% los dos cursos anteriores al 89,58% en el curso 2017-2018. Esta tasa se calcula sobre el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (240), cifra que como ya hemos dicho se va a reducir a 200, con lo que automáticamente volveremos a situarnos en torno al 100% cuando la modificación de la Memoria de Verificación del título sea aprobada.
- La tasa de rendimiento (ICM4) sigue subiendo ligeramente, desde el 75,99% del curso 2015-2016, al 76,84% en 2016-2017 y al 77,81% en el curso 2017-2018.
- La tasa de abandono (ICM5) ha mejorado sensiblemente, situándose en el 21,13%, muy por debajo de las tasas de los dos cursos anteriores, que fueron superiores al 25%. De esta forma, nos vamos acercando a la tasa recogida en el documento de verificación del título, que era el 15,49%.
- La tasa de eficiencia de los egresados (ICM7) se mantiene prácticamente igual que el curso anterior, situándose en el 89,43%, muy por encima de la tasa prevista en la memoria de verificación del 71,02%.

- La tasa de graduación (ICM8) mejora ligeramente, pasando del 54,77% del curso 2015-2016 y del 54,62% del curso 2016-2017 al 56,14% en el curso 2016-2017. En la memoria Verifica la tasa prevista era solo el 20,19%.
- La tasa de éxito (IUCM1) ha sido muy estable durante los tres últimos cursos, llegando en 2017-2018 al 84,72%, indicador muy favorable.
- La tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM2) era de solo el 97,20% en el curso 2015-2016, aumentando al 129,58% en 2016-2017, y disminuyendo en el curso 2107-2018 al 109,17%, en cualquier caso, se mantiene por encima del 100%.
- La tasa de demanda del grado en segunda opción y sucesivas opciones (IUCM3) también es muy alta, siendo del 695% en el curso 2017-2018.
- La tasa de adecuación del grado en el ingreso (IUCM4) llegó a ser del 69,06% en 2015-2016, para bajar al 46,96% en 2016-2017, pero se ha recuperado parcialmente en el curso 2017-2018, alcanzando el 58,88%.
- La tasa de evaluación del título (IUCM16) se mantiene en niveles altos, siendo del 91,84% en 2017-2018.

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 destacables. 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.

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).

	Curso auto-informe acreditación 2015-2016	1º curso acreditación 2016-2017	2º curso acreditación 2017-2018	Doble Grado Turismo y Comercio 2017-18
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,8	6,16	6,2	6,5
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,3	7,93	7,8	8,1
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	7,7

La evolución de los indicadores IUCM 13,14 y 15 son en general satisfactorios. Mejoran las puntuaciones de los alumnos, aunque sin duda todavía hay margen para la mejora. La puntuación del profesorado ha disminuido ligeramente, pero se mantiene en niveles altos. Por su parte, la satisfacción del PAS mejora, manteniéndose en niveles también altos.

Junto a estos indicadores, tenemos los resultados de las encuestas de satisfacción iniciativa del Rectorado de la UCM. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Turismo facilitan los medios para su aplicación. Se realizan con periodicidad anual. Están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios. Los niveles de participación de los tres colectivos han disminuido en el curso 2017-2018, siendo claramente insatisfactorios, por lo que la Comisión de Calidad se planteará de nuevo, actuaciones para aumentar los niveles de participación.

Respecto a la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 2017-2018 han participado 119 estudiantes, 11,34% del total, siendo inferior a la satisfacción del alumnado del doble Grado Turismo y Comercio, pero en este caso, se corresponde con la encuesta realizada a 6 alumnos lo que supone un porcentaje de participación del 6,82%. La puntuación obtenida respecto al nivel de satisfacción global con la titulación en Turismo fue 5,8 sobre 10 en el curso 2015-2016, aumentó a 6,16 en el curso 2016-2017 y se ha mantenido en 6,2 en el curso 2017-2018. El nivel de satisfacción de los alumnos con la UCM alcanza una puntuación de 6,3. Entre las preguntas sobre aspectos específicos, si el alumno recomendaría la titulación obtiene una puntuación de 6,33, superior a la del curso anterior (6,04). Por el contrario, las puntuaciones no alcanzan el 5 en varios apartados: la relación calidad-precio es adecuada (4,87); la titulación tiene orientación internacional (4,86); el componente práctico es adecuado (4,81); los contenidos son innovadores (4,71); la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (4,67).

En general, debemos considerar estos resultados como positivos, más teniendo en cuenta las circunstancias de limitaciones presupuestarias a las que hemos hecho frente los últimos años.

En la encuesta de satisfacción del PDI para el curso 2017-2018 ha participado 24 profesores, aproximadamente el 19% del total. El resultado más relevante es que la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación sigue manteniéndose alta, obteniendo una puntuación de 7,8 sobre 10, similar a la de 2016-2017 (7,93) y en línea con las puntuaciones de cursos anteriores. Asimismo, también consideramos satisfactoria la valoración global del profesorado respecto a la UCM (7,2). A nivel específico, todas las valoraciones respecto a la titulación son muy favorables: volvería a elegir esta titulación (8,33) y recomendaría la titulación a un estudiante (7,71). Únicamente suspende el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (4,50).

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 es también alto dado que un 37,5% es profesorado comprometido y no hay porcentaje de profesores decepcionados.

En cuanto a las valoraciones del personal de administración y servicios (PAS), el número de respuestas asciende a 3, el 7,69% del total. La satisfacción con el trabajo en nuestra Facultad obtiene una puntuación de 7,7 sobre 10, mientras que la satisfacción con la UCM tiene una puntuación de 6,7. Ambos indicadores pueden considerarse como satisfactorios. Sin embargo, las valoraciones de algunos aspectos concretos no son satisfactorias, siendo especialmente bajas las puntuaciones sobre comunicación con la gerencia (3,0) y comunicación con los servicios centrales (2,0).

Los aspectos más positivos de estas valoraciones se recogen como fortalezas del título en el apartado 8 y los más negativos como debilidades en el apartado 9 de esta memoria.

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

Respecto a la inserción laboral de los egresados de la titulación, estaba previsto que, dos años después de que salgan los primeros titulados de grado y de master, se realicen encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las distintas titulaciones y, también, la satisfacción con la

formación recibida en la titulación de cara a la incorporación o proyección en el mercado laboral. Los últimos datos disponibles procedentes de encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, se refieren a la inserción laboral de los egresados en el curso 2014-2015. Según esta encuesta, la tasa de estudiantes con empleo es del 87,5%, dato muy positivo, aunque por debajo de la media total de la universidad del 93,3%.

Además de las encuestas sobre inserción laboral gestionadas por el Rectorado, estaba 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. En la encuesta interna del curso 2017-2018 participaron 19 egresados, de los que 15 tienen trabajo a tiempo completo y uno a tiempo parcial, 2 preparan un master y uno no tiene trabajo por finalización de su contrato. De los egresados con trabajo, el 56% tienen contrato fijo y en el 62,5% de los casos son necesarios los estudios universitarios para acceder al puesto de trabajo. Además, el grado de satisfacción con la actividad laboral actual obtienen una puntuación de 7,75 sobre 10.

Todos estos datos deben ser evaluados positivamente, aunque con margen de mejora.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Las Universidades Complutense de Madrid y Paris 1 Panthéon Sorbonne a través de la *Facultad de Comercio y Turismo* y del *Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures sur le Tourisme*, respectivamente, han puesto en marcha un convenio de reconocimiento de créditos que permite a alumnos de la UCM y de la Université Paris 1 obtener dobles Títulos de Master en Turismo.

Los estudiantes de la UCM que sean admitidos en el programa cursarán su cuarto año del grado en Turismo en París asistiendo a las clases del primer año del master francés (que se convalidarán por cuarto curso de Turismo a excepción del TFG). El segundo año lo realizarán en España, matriculándose en uno de los másteres oficiales en Turismo de la Facultad de Comercio y Turismo. En dos años obtendrán por tanto tres títulos (grado en Turismo, Master por la UCM y Master por la Sorbonne).

Toda la información está publicada en:

<https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/media/www/809/FOLLETO-WEB.pdf>

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.

En el marco del programa Erasmus, en el curso 2015-2016 fueron 22 los alumnos que estudiaron en alguno de los centros universitarios extranjeros con los que tenemos convenio; en el curso 2016-2017 el número de alumnos ascendió a 28 alumnos y en el curso 2017-2018 a 29 alumnos *outgoing*. En definitiva, sigue creciendo el número de alumnos que estudian en el extranjero, fruto de los esfuerzos realizados para ampliar los acuerdos con otras instituciones universitarias europeas. Actualmente tenemos convenios con 17 universidades extranjeras pertenecientes a 9 países de la Unión Europea: Alemania Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Finlandia, Francia, Polonia, y Portugal, además de Turquía.

Respecto de los estudiantes procedentes de universidades extranjeras que estudian en nuestra Facultad (Erasmus *incoming*), los datos disponibles no están desagregados por titulación, por lo que incluyen tanto los del Grado de Turismo como los del Grado de Comercio. Lo habitual de estos estudiantes es matricularse de asignaturas sueltas, independientemente del grado. Estos datos agregados muestran que tanto en el curso 2016-2017 como en el curso 2017-2018 se aceptaron 59 alumnos procedentes de otras universidades europeas, frente a los 78 alumnos del curso 2015-2016. Si tenemos en cuenta que el total de alumnos de nuestra Facultad, Turismo más Comercio, que realizaron estudios en el extranjero han sido 54, vemos que se ha equilibrado la relación alumnos *outgoing*-alumnos *incoming*, en cursos anteriores muy desfavorable para nuestra Facultad.

La encuesta sobre satisfacción dirigida a los estudiantes que realizaron estudios en el extranjero (Programa Erasmus) correspondiente al curso 2017-2018, la contestaron 50 alumnos, incluyendo tanto alumnos del grado en Turismo como del grado en Comercio. El 80,0% está muy satisfecho de la experiencia Erasmus-movilidad, y el 14,0% bastante satisfecho. Solo el 4% (dos alumnos) está bastante insatisfecho. Respecto de la calidad de la enseñanza recibida, el 80,0% está muy o bastante satisfecho tanto del contenido de los cursos como de los métodos de enseñanza.

En la encuesta sobre satisfacción con la titulación por parte de los estudiantes, en el curso 2017-2018 se incluyen dos nuevas preguntas sobre los estudios realizados a través de los programas de movilidad. En el grado de Turismo, 18 alumnos contestaron afirmativamente a haber realizado estos estudios. La puntuación otorgada a la satisfacción con el programa de movilidad fue de 7,54 sobre 10, y la puntuación sobre la satisfacción con la formación recibida en el extranjero 7,50.

Todos estos datos hay que valorarlos muy positivamente, manteniendo la línea de los cursos anteriores. En cualquier caso, un objetivo prioritario sigue siendo ampliar el número de convenios establecidos con otras universidades extranjeras y mejorar la calidad de las universidades seleccionadas.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las prácticas externas se diferencian entre curriculares y extracurriculares. Las curriculares se incluyen en el plan de estudios y son obligatorias para la obtención del título, por lo que la tasa de participación es del 100%. Por su parte las prácticas no curriculares son voluntarias, no se califican y se reflejan en el suplemento europeo del título. En el curso 2016-2017, 234 alumnos realizaron prácticas curriculares o extracurriculares, frente a los 224 alumnos del curso 2016-2017, mientras que en 2015-2016 fueron 116 alumnos. Estos datos tan positivos han sido posible por la firma de numerosos convenios con empresas. En el curso 2017-2018 fueron 288 las empresas en las que nuestros alumnos hicieron sus prácticas (esta última cifra incluye empresas para prácticas de todos los títulos que oferta la Facultad). En cuanto a los anexos gestionados, el 79% los realizó la propia Facultad y el resto casi en su totalidad la Oficina de Prácticas Externas (OPE).

La oficina de prácticas en empresas de la Facultad junto con el Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales realizan la gestión administrativa y académica del programa de prácticas en empresas de la Facultad de Comercio y Turismo. La gestión del programa se realiza mediante una plataforma de Gestión Integral de Prácticas en Empresas (GIPE). Esta plataforma se implantó en la Facultad por primera vez en el curso 2015/16, siendo una de las primeras Facultades de la UCM en utilizar este soporte informático para todas sus titulaciones con gran éxito y excelencia. En la gestión académica el Vicedecanato de Gestión y Relaciones Institucionales junto con los

Coordinadores de las titulaciones se encargan de la búsqueda de entidades colaboradoras, evaluando las propuestas de estas y estableciendo con ellas un plan de formación adecuado para los estudiantes.

Las ofertas de prácticas cuentan así con un plan de formación concreto y específico revisado por el Vicedecanato, que da su visto bueno para su aceptación y realiza junto con la Oficina de Prácticas en Empresas la asignación final de la práctica. Este mecanismo asegura que las tareas y funciones desempeñadas por los estudiantes en prácticas son adecuadas para la adquisición

de competencias. El procedimiento prevé también los mecanismos necesarios para garantizar la coordinación entre tutor académico y tutor en la empresa.

En cuanto a la satisfacción de los alumnos con las prácticas en empresas, en el curso 2017-2018 disponemos de los informes de evaluación de los estudiantes sobre diversos aspectos de las prácticas realizadas. En todas las preguntas, los niveles de satisfacción mostrados por los estudiantes son muy elevados, concretamente a la pregunta sobre el grado de satisfacción general con las prácticas, el 81,76% contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 5,03% que manifiesta estar poco o nada satisfecho. Por parte de las empresas, su satisfacción con nuestros estudiantes recibe una puntuación de 4-5 (sobre 5) en el 98% de los casos. Así mismo, en la encuesta general sobre satisfacción de los estudiantes del grado, la puntuación obtenida por la satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares es de 7,90 sobre 10. Todos estos datos hay que valorarlos muy positivamente.

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.

Con objeto de atender las recomendaciones contenidas en el último informe de seguimiento del título, durante el curso 2017-2018 se han realizado las siguientes acciones:

- Se ha publicado en el título si tiene programas de movilidad específicos.
- Se ha publicado en la web el programa de movilidad específico en el grado.
- Se ha puesto más accesible y en la página del título: Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos; sistema de garantía de calidad en los ítems; información sobre la inserción laboral; resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento.
- Se ha renovado la página web de la Facultad para atender a las recomendaciones recogidas tanto en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el Conocimiento Madri+d, como en el Informe de Seguimiento del título de la UCM.

- Se ha actualizado la composición de la Comisión de Calidad publicada en la Web.
- Se han ajustado las plazas de nuevo ingreso a las establecidas en el documento de verificación del título.
- Se ha puesto en marcha el proceso para modificar la Memoria Verificada para ampliar el número de plazas ofertadas de nuevo ingreso a 300.
- Se ha implantado el procedimiento de evaluación de las prácticas externas y al menos la evaluación de las prácticas, según lo comprometido en el punto 9 de la memoria verificada.

La implantación del procedimiento de evaluación de las prácticas externas se ha realizado a través de la plataforma de Gestión Integral de Prácticas en Empresas (GIPE). En el curso 2017-2018, además, hemos dispuesto de los primeros datos sobre satisfacción de estudiantes y empresas en relación a estas prácticas.

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:

- MODIFICACIONES NECESARIAS.

1. El desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso exige modificar la Memoria de verificación. En la implantación del plan de estudios se evidencia un desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso: de 200 previstos en la Memoria a 295 matriculados en el curso 2015-2016.

2. Deben adaptarse el contenido de algunas guías docentes a lo especificado en la Memoria. El contenido de algunas guías docentes no se corresponde con lo especificado en la Memoria. Por ejemplo, no coinciden distintos aspectos de las guías docentes con relación a lo establecido en la memoria en las asignaturas: "Estadística", "Estructura económica española y mundial del turismo", "Fundamentos de Economía", "Geografía", "Inglés", "Antropología", "Sociología", "Derecho privado del Turismo", "Derecho del Trabajo". Por otra parte, los idiomas de impartición en la memoria son: español, inglés, otros; las guías únicamente se encuentran en castellano. En algunas asignaturas, no se puede constatar que se adquieran las competencias definidas en la Memoria de Verificación y que corresponda el nivel de conocimiento de la materia a un nivel MECES2. Las actividades formativas y métodos de evaluación en algunas asignaturas no se corresponden con lo establecido en la memoria.

Con objeto de llevar a cabo estas modificaciones necesarias, la Junta de Facultad aprobó un plan de mejoras que fue aceptado por la Fundación, consistente en:

- Modificar la Memoria Verificada para ampliar el número de plazas ofertadas.

La junta de Facultad aprobó con fecha 16 de julio de 2018 iniciar los trámites de modificación de la Memoria Verificada, ampliando de 200 a 300 la oferta de plazas de nuevo ingreso.

- La Junta de Facultad velará sobre el grado de cumplimiento respecto a la coordinación de las diferentes asignaturas, implicando para ello, a los departamentos.

El contacto con los departamentos se ha realizado a través de la vicedecana de Ordenación Académica y Alumnos, quien ha trasladado a sus directores/as la necesidad de una mayor coordinación tanto horizontal como vertical de las asignaturas que son de su responsabilidad.

- En las reuniones de Comisión de Grado se seguirá incluyendo un punto del orden del día en el que se trate la homogeneización de guías docentes que estén adaptadas al contenido de lo especificado en la Memoria de la titulación.

Todos los coordinadores de las asignaturas que componen el Plan de Estudios del grado en Turismo han revisado las guías docentes para adecuarlas a lo establecido en la Memoria Verificada. En particular, el coordinador del grado ha discutido con los respectivos coordinadores de asignaturas las modificaciones a realizar en las guías de las asignaturas señaladas en el informe de la Fundación, todas ellas han sido modificadas, en mayor o menor medida, de modo que las guías se correspondan con lo especificado en la Memoria Verificada.

- A través de los coordinadores de la titulación se controlará que se cumpla y haya una correcta coordinación y se trasladará a la Junta de Facultad.

El contacto del coordinador del grado con los coordinadores de asignaturas ha sido continuo, a través de las reuniones de la Comisión de Grado, de reuniones personales y de la comunicación permanente por correo electrónico. A las reuniones de la Comisión de Grado han asistido las vicedecanas de Calidad y Ordenación Académica, con objeto de resaltar la importancia de la coordinación, tanto horizontal como vertical. Asimismo, el coordinador ha asistido como miembro nato a las Juntas de Facultad, informando en su caso de los avances y problemas surgidos en la coordinación del grado.

- RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda mejorar la coordinación horizontal y vertical para impedir solapamientos de algunas asignaturas. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente horizontal y vertical entre las diferentes asignaturas, pero en algunos casos no permiten impedir solapamientos de algunas asignaturas.

2. Se recomienda la potenciación y mejora (diferenciando quizás por niveles) de la enseñanza de lenguas extranjeras.

3. El TFG debe ser evaluado conforme a lo previsto en la Memoria. El TFG no tiene que ser presentado ante una Comisión (sólo en casos de calificaciones superiores a 8,9), algo que es contrario a la Memoria, donde se especifica que es el Tribunal el que otorgará la calificación del TFG. Además, hay que señalar que la CG2 "comunicación oral y escrita en lengua nativa" no estaría consiguiéndose con el sistema de evaluación actual del TFG.

4. Es recomendable incrementar el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés en los distintos aspectos puestos de manifiesto en el texto. En general existe un adecuado grado de satisfacción por parte de los diferentes grupos de interés sobre el programa formativo, la gestión, y los recursos disponibles. Sin embargo, se ha valorado con menos de 5 importantes aspectos de la titulación: el componente práctico de las asignaturas (4,7), los contenidos no se solapan entre asignaturas (4,7), el grado de innovación de los contenidos (4,8), la disponibilidad de las calificaciones en tiempo (4,6), los horarios de la secretaría para los alumnos (3,6), la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (4,9) y el servicio de atención al estudiante (4,8). El grado de satisfacción del profesorado con la titulación es relativamente alto (8,3), sin embargo, dos aspectos han obtenido bajas

valoraciones: el tamaño adecuado de los grupos (4,6) y el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (4,5).

Respecto a estas recomendaciones, la Comisión de Calidad aprobó un conjunto de medidas para mejorar estos puntos débiles:

- Se implicará en mayor medida a los departamentos y a los coordinadores de asignaturas en el correcto funcionamiento de las coordinaciones horizontal y vertical, especialmente en la elaboración de las guías docentes. Las actuaciones relativas a la coordinación y revisión de las guías docentes ya se han comentado en un punto anterior.

- En las reuniones de la Comisión de Grado se incidirá en la importancia de los contenidos prácticos de los programas de las asignaturas.

La vicedecana de Ordenación Académica y Alumnos intervino en la reunión de la Comisión de Grado de fecha 17 de noviembre de 2017, haciendo especial hincapié en la parte práctica de las asignaturas. Según lo establecido en la Guía de Organización Docente de la Facultad, las 4 horas de clase de una asignatura normal se imparten en dos bloques de dos horas. Uno de los bloques (Bloque A) es común para todos los estudiantes, mientras que el otro bloque (Bloque B) está pensado para que el grupo de estudiantes se divida en dos mitades y cada mitad del grupo desarrolle solo una hora de docencia. Este segundo bloque va dirigido a actividades más prácticas y participativas que se puedan desarrollar mejor con un número menor de estudiantes en el aula.

- Será obligatoria la exposición y presentación oral ante el tutor y otros profesores de todos los Trabajos de Fin de Grado por parte de los alumnos, con objeto de poder evaluar la competencia oral adquirida.

Desde el curso 2017-2018 ya es obligatorio el que los alumnos tengan que exponer su TFG oralmente ante al menos dos profesores, que valorarán su capacidad de comunicación oral y emitirán un acta de dicha sesión.

- Desde el Decanato se transmitirán las instrucciones dirigidas a profesores y personal de administración y servicios que sean necesarias para conseguir un mejor funcionamiento de los servicios administrativos.

En este sentido cabe destacar la incorporación de nuevo personal en las tareas administrativas de la Facultad, y en particular en el vicedecanato de Calidad como apoyo a la calidad de los títulos de la Facultad.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

Durante el curso 2017-18 no se ha producido ninguna modificación.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	La Universidad dispone de un SGIC formalmente establecido e implantado que garantiza la recogida de información suficiente y relevante lo que permite a los responsables la toma de decisiones para la mejora continua del título.	Ver apartado 1.	Mejorar la información sobre la inserción laboral de graduados.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	El título cuenta con mecanismos de coordinación docente horizontal y vertical entre las diferentes asignaturas.	Ver apartados 1.2 y 1.3.	Unificar el contenido de los exámenes de una misma asignatura. Revisar de manera continua el contenido de las guías de las asignaturas.
Personal académico	El personal académico del título es suficiente y cuenta con el perfil y el nivel académico e investigador adecuado para atender los requerimientos del título. Alta especialización y diversificación de los profesores.	Ver apartado 3.	Mejorar la experiencia investigadora del profesorado. Aumentar el número de doctores Promover el interés del profesorado que proviene de otras Facultades, en la participación en los diferentes órganos de la Facultad, especialmente los que se refieren a la Titulación, como la Comisión de Trabajo de Fin de Grado.
Sistema de quejas y sugerencias	El buzón de quejas y sugerencias está disponible por titulación.	Ver apartado 4.	Promover su conocimiento y utilización por parte del alumnado.
Indicadores de resultados	Con carácter general la evolución de los principales datos e indicadores del programa formativo sobre rendimiento, graduación, abandono, eficiencia y éxito se corresponde con el ámbito temático de la titulación y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso. Alta demanda del Grado.	Ver apartado 5.1.	Mejorar la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en todas las iniciativas dirigidas a este objetivo.
Satisfacción de los diferentes colectivos	En general existe un adecuado grado de satisfacción por parte de los diferentes grupos de interés sobre el programa formativo, la gestión y los recursos disponibles.	Ver apartado 5.2.	Incentivar la participación en las encuestas.

Inserción laboral	Alta tasa de estudiantes con empleo.	Ver apartado 5.3.	Promover el carácter práctico del contenido de las asignaturas.
Programas de movilidad	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.	Ver apartado 5.4.	Intensificar los esfuerzos por firmar acuerdos con otros centros universitarios extranjeros que permitan ampliar las alternativas de elección de los estudiantes del programa Erasmus.
Prácticas externas	Programa de Prácticas estructurado con suscripción de un número creciente de convenios con empresas de sectores relacionados con el turismo.	Ver apartado 5.5	Revisar y ampliar la base de empresas que colabora con la Facultad, buscando sobre todo la calidad que permita una mayor satisfacción de los alumnos en la realización de sus prácticas.
Informes de Verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Las actividades formativas, la metodología docente y los sistemas de evaluación utilizados en el Grado han facilitado la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos para el título		Evaluar los TFG incluyendo una exposición oral por parte del alumno.

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.

Como ya se ha señalado, la Fundación para el Conocimiento Madri+d ha evaluado la propuesta de renovación de la acreditación de nuestro título, emitiendo un informe favorable en el que se identifican los puntos débiles de nuestra titulación. Además, a partir de las encuestas de satisfacción de los distintos grupos de interés implicados en el grado, se han identificado también otras debilidades más concretas (apartado 5.2).

La relación de puntos débiles identificados es la siguiente:

- Inadecuación del contenido de algunas guías docentes a lo especificado en la Memoria Verifica.
- Necesidad de mejorar la coordinación horizontal y vertical para impedir solapamientos de algunas asignaturas.
- Desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso.
- Necesidad de incrementar el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés en algunos aspectos.
- Necesidad de potenciar y mejorar (diferenciando quizás por niveles) la enseñanza de lenguas extranjeras.
- El TFG debe ser evaluado conforme a lo previsto en la Memoria.

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

Las actuaciones de mejora propuestas para eliminar los puntos débiles detectados son las siguientes:

- Revisión continua de las guías docentes.
- Modificación de la memoria Verifica.
- Incrementar el contenido práctico de las asignaturas.
- Fomentar la utilización de las tutorías por parte de los estudiantes.
- Mejorar la comunicación del PAS con la gerencia y servicios centrales.
- Reuniones con los profesores de las asignaturas de idiomas para intentar diferenciar por niveles.

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	<p>Inadecuación del contenido de algunas guías docentes a lo especificado en la Memoria Verifica.</p> <p>Necesidad de mejorar la coordinación horizontal y vertical para impedir solapamientos de algunas asignaturas.</p>	Revisión continua de las guías docentes.	Comisión de Calidad., Comisión de Grado y coordinador de Grado.	Curso 2017-2018	Realizado.
Personal Académico					
Sistema de quejas y sugerencias					
Indicadores de resultados	Desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso.	Modificación de la memoria Verifica.	Junta de Facultad, Rectorado y Consejo de Universidades.	Curso 2017-2018	En proceso.
Satisfacción de los diferentes colectivos	Necesidad de incrementar el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés en algunos aspectos.	<p>Incrementar el contenido práctico de las asignaturas.</p> <p>Fomentar la utilización de las tutorías por parte de los estudiantes.</p> <p>Mejorar la comunicación del PAS con la gerencia y servicios centrales</p>	Decanato.	Curso 2017-2018	En proceso.
Inserción laboral					

Programas de movilidad					
Prácticas externas					
Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación	<p>Necesidad de potenciar y mejorar (diferenciando quizás por niveles) la enseñanza de lenguas extranjeras.</p> <p>El TFG debe ser evaluado conforme a lo previsto en la Memoria</p>	<p>Reuniones con los profesores de las asignaturas de idiomas para intentar diferenciar por niveles</p>	<p>Vicedecana de ordenación académica</p>	<p>Curso 2017-2018</p> <p>Curso 2017-2018</p>	<p>En proceso</p> <p>Realizado.</p>

