

Informe autoevaluación: 2500914 - Grado en Comercio

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Comercio este criterio fue calificado como "D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe".

El Informe final de renovación de la acreditación incluía el necesario seguimiento de las siguientes modificaciones necesarias:

- MN1. "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".
- MN2. "Es necesario establecer un nivel mínimo de castellano para los alumnos de otros países".
- MN3. "Es necesario resolver los problemas de coordinación, especialmente horizontal: temarios y documentación distinta, o exámenes no comunes".
- MN4. "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".

También se formuló la siguiente recomendación:

- R1. "Se recomienda reducir el tamaño de los grupos."

La situación actual de las acciones puestas en marcha es la siguiente:

MN1. La actual memoria verifica con fecha 8/01/2019, contiene modificación con informe favorable emitido el 21/06/2019. Entre las modificaciones realizadas se recoge lo relativo a la impartición de algunas asignaturas en inglés y los requisitos de acceso a las mismas. Concretamente, se indicó en la SOLICITUD DE MODIFICACIÓN son los siguientes cambios: "En el apartado 1.3.2.1. Datos asociados al Centro Lenguas en las que se imparte: castellano e inglés. Los requisitos de acceso para las asignaturas en inglés serán los establecidos en el Plan de Internacionalización de la UCM: <https://goo.gl/sFrqHB>". También se ha recogido en la solicitud de modificación el siguiente cambio: en el apartado 5.1 - Descripción del plan de estudios "Se ha incluido en inglés el nombre de las materias, módulos y asignaturas, así como los descriptores del contenido de las asignaturas optativas que se imparten en inglés y en castellano (a elegir por el estudiante) en la actualidad, pudiendo variar de un curso a otro dependiendo de la demanda y los recursos disponibles". En el apartado 6.1 - Profesorado de la memoria verifica modificada, se establece que el centro garantiza que el profesorado responsable de las asignaturas que se imparten en inglés posee el nivel requerido para la impartición en dicha lengua. Se acredita mediante alguna de las siguientes formas contempladas en el Plan de Internalización de la UCM: (a) Certificado oficial del nivel de idioma (mínimo C1); (b) haber impartido docencia en inglés ya sea en la UCM o en otra universidad; (c) estancias investigadoras y docentes de larga duración en universidades extranjeras en donde la lengua vehicular haya sido el inglés.

La UCM ofertó durante el curso 2020-21 las siguientes asignaturas en inglés: (1) COACHING Y DESARROLLO PERSONAL; (2) DIRECT AND RELATIONAL MARKETING; (3) MERCHANDISING & CATEGORY MANAGEMENT; (4) PRODUCTS & SERVICES POLICIES; (5) BUSINESS SIMULATION; (6) QUALITY MANAGEMENT.

MN2. En la citada modificación de la memoria verifica se incluyeron los siguientes cambios relacionados con los requisitos de idiomas para estudiantes de habla no hispana: "CRITERIO 4- ACCESO Y ADMISIÓN 4.2 - Requisitos de acceso y criterios de admisión. Los alumnos de habla no hispana deben acreditar un nivel B2 de conocimiento del idioma castellano. Este nivel se presupone para estudiantes procedentes de países donde el castellano sea lengua oficial. En caso contrario, el estudiante deberá acreditar un nivel B2 como mínimo mediante certificado expedido por alguno de estos organismos: Instituto Cervantes, Escuela Oficial de Idiomas, Centro Complutense para la Enseñanza del Español (CCEE), Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP), o cualquier otro organismo que autorice la UCM. A aquellos estudiantes que no estén en posesión de un certificado con las anteriores características, se les dará la posibilidad de realizar un examen del CCEE, en lugar y fecha que se harán públicas con suficiente antelación en la página web de la Universidad. Estos estudiantes serán admitidos si demuestran, mediante ese examen, tener un nivel B2 como mínimo." El servicio de Acceso a la Universidad se encarga de verificar que la documentación entregada por los alumnos cumple con el requisito de admisión citado, en aplicación del Plan de Internacionalización de la UCM. Además, la UCM oferta cursos de nivelación para el alumnado que quiera mejorar su competencia en lengua castellana.

MN3. "Es necesario resolver los problemas de coordinación, especialmente horizontal: temarios y documentación distinta, o exámenes no comunes". La coordinación propiamente del Grado se estructura en tres niveles: (1) coordinación inter-Grados, dirigida por la Vicedecana de Estudios y Calidad, en permanente comunicación con el Equipo de Decanal (especialmente con el Vicedecano de Estudiantes), y en colaboración con la Coordinadora del Grado en Comercio, el/la Coordinador/a del Grado en Turismo y la Coordinadora del Doble-Grado en Turismo y Comercio; (2) coordinación del Grado en Comercio, a través de la Comisión del Grado, presidida por la Coordinadora de la titulación y compuesta por los coordinadores de asignatura; coordinación de asignatura, a cargo del profesor/a designado por los Consejos de Departamento con docencia en el Título. [Ver documento: Detalle de funcionamiento de coordinación horizontal y vertical]

En el autoinforme de especial seguimiento se adjuntaron evidencias de la implementación de las medidas previstas en el plan de mejora, a saber: (i) implicación de los departamentos en la coordinación horizontal y vertical, y en la coordinación de asignaturas; (ii) tratamiento en las reuniones de Comisión de Grado de asuntos de coordinación para la homogeneización de criterios (temarios y documentación) y exámenes esencialmente comunes. Las evidencias presentadas en dicho informe se resumen en: (a) contacto directo con los departamentos y dar traslado a sus directores/as de los acuerdos adoptados en la Comisión del Grado en Comercio; como resultado en algunos Departamentos se ha establecido que el examen debe ser común para todos los Grupos, y así queda establecido en la Guía Docente, y otros Departamentos han optado por incluir en la Guía Docente el formato de examen para que sea lo más homogéneo posible; (b) tratamiento en reuniones de la Comisión de Grado la homogeneización de criterios (temarios y documentación) en los programas de las asignaturas; (c) desarrollo de trabajo conjunto en la coordinación de los tres Grados del Centro (Comercio, Turismo y Doble Grado), convocando reuniones comunes y evitando enviar información distinta a los profesores que imparten clase en uno u otro Grado; (C) establecimiento de un turno único de exámenes para facilitar el objetivo de un examen común para todos los grupos.

Estas medidas se han mantenido en los cursos siguientes y se ha reforzado sistematizando el proceso de elaboración de guías, donde un miembro del equipo decanal (con competencias en estudios, calidad u ordenación académica) junto con el coordinador/a de grado revisan las guías y comunican a departamentos y coordinadores de asignaturas las observaciones y modificaciones a realizar. El contacto ha sido continuo, a través de las reuniones de la Comisión de Grado, de reuniones personales y de la comunicación permanente por correo electrónico. En el curso 2018/19 se aprobó el formulario de seguimiento a coordinadores de asignatura. En el curso 2020/21 y 2021/22 se han establecido medidas adicionales para reforzar la comunicación y coordinación. Se han reforzado las reuniones de Coordinadores de Grados y la coordinación entre las Comisiones de TFG de los Grados de Comercio y Turismo, celebrando reuniones conjuntas cuando es necesario y homogeneizando procedimientos y documentación. A nivel de centro, en el marco del proyecto de certificación de impartición de formación oficial de grado y máster de la Facultad de Comercio y Turismo (UCM) conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y requisitos complementarios Q Calidad Turística Universidades, se ha revisado el Procedimiento para Desarrollo de la actividad docente PE-13 común para el Centro. Entre otras medidas se ha elaborado una guía destinada a coordinadores de asignaturas con directrices para el desarrollo de la coordinación, la programación de la docencia y la evaluación. Recientemente se han incorporado también a los coordinadores de títulos a las reuniones semanales del equipo decanal para facilitar la comunicación.

MN4. En la citada modificación de la memoria verifica se incluyeron los siguientes cambios relacionados con la actualización de la normativa de reconocimiento de créditos: "4.4 - Sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos, Descripción del cambio: Se ha eliminado el enlace y se actualiza la nueva normativa". Actualmente, por tanto, se adecúa la normativa de reconocimiento de créditos a lo contenido en el Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior, y se actualiza el contenido del Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 5 de Julio de 2016, por el que se aprueba el Reglamento de Reconocimiento de Créditos a los Estudiantes de Titulaciones de Grado.

El convenio de Chengdu Institute Sichuan (China) no se encuentra en vigor, por lo que no hay ningún alumno acogido a este convenio (información sobre movilidad: <https://comercioyturismo.ucm.es/informacion-sobre-movilidad-erasmus>)

R1. "Se recomienda reducir el tamaño de los grupos."

En la citada modificación de la memoria verifica se incluyeron los siguientes cambios relacionados con plazas ofertadas, número mínimo de ECTS a matricular y permanencia: "CRITERIO 1- DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO, 1.3 - Universidades y centros en los que se imparte, Descripción del cambio: Las plazas de nuevo ingreso ofertadas se disminuyen de 400 a 300 Se ha modificado el número mínimo de créditos a matricular, igual para todos los cursos: TC (tiempo completo mínimo 48 ECTS) TP (tiempo parcial mínimo 24 ECTS) Se ha incorporado el enlace con las normas de permanencia: <https://www.ucm.es/permanencia-en-launiversidad>". De manera complementaria, se ha planificado la propuesta de oferta de plazas, siendo la oferta en los últimos cursos para Grado en Comercio de 240 plazas y 25 plazas que corresponden al cupo de Comercio en el Doble Grado en Turismo y Comercio. El seguimiento de indicadores de estudiantes de nuevo ingreso desde el curso 2018/2019 a 2021/2022 evidencia que el desajuste entre oferta prevista y oferta real de plazas ha sido subsanado.

Adicionalmente, en el análisis realizado sobre el tamaño de los grupos, se observó que los grupos más numerosos se debían fundamentalmente a los alumnos en segunda o sucesivas matriculas (alumnos repetidores). En consecuencia, en la Facultad de

Comercio y Turismo se implantaron varias medidas de organización docente en el curso 19/20 encaminadas a incrementar el rendimiento del alumnado y a reducir el número de repetidores, mediante: (1) programación en el calendario de organización docente de la convocatoria extraordinaria en el mes de junio-julio; (2) reasignación de los grupos de estudiantes de repetidores a los grupos intermedio y tarde para reducir el tamaño de los grupos de mañana, que eran los más numerosos. Por todo lo manifestado se concluye que las acciones emprendidas para subsanar las deficiencias y mejoras que fueron objeto de especial seguimiento están resultando satisfactorias.

Evidencias:

- SEG02-Mecanismos de coordinación docente-Comercio
- SEG02-ANEXOS: SEG02.3_Actas de Comisión de Coordinación del Grado en Comercio
- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_2021-09_Directrices coordinación docencia
- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_2021-09_Comunicación directrices coordinación docencia
- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_Formulario-Coordinación y seguimiento de la docencia
- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_PE-13. Desarrollo de la actividad docente_03_Modf Nov21
- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_PE-13.1 Desarrollo de la actividad docente_GUIAS-DOCENTES
- SEG03-Anexos: SEG03.5_Memoria de verificación modificada Grado en Comercio
- SEG03-Anexos: SEG03.5_Evaluación sobre la propuesta de Modificación de Plan de Estudios de Comercio. Fundación Madrid+d. 21/06/2019
- SEG03.4_Informe final de seguimiento especial
- Plan para la Internalización de la Docencia - UCM: <https://www.ucm.es/pid/>
- Calendario de organización docente: <https://comercioyturismo.ucm.es/organizacion-del-curso>
- Evolución de plazas ofertadas y estudiantes de nuevo ingreso: Tablas 4.1. y 4.2.
- Otras evidencias: 1_FCyT_Indicaciones-guias-docentes_21-22
- Otras evidencias: 2_UCM - Solicitud de guías docentes_Anonimizado
- Otras evidencias: 3_UCM - Solicitud de guías docentes y observaciones a guías recibidas_Anonimizado

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

Se mantienen valoración: en el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Comercio este criterio fue calificado como "B. El estándar para este criterio se logra completamente" sin establecer recomendaciones enumeradas específicamente en el informe final.

Actualmente se continúa con el mantenimiento y actualización de la información puesta a disposición de los grupos de interés a través de la web (<https://comercioyturismo.ucm.es/grado>), siendo el canal más relevante. Se han incorporado accesos directos a las guías docentes y al cv del profesorado en la sección de estudios de grado.

Adicionalmente, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con una Delegación de Comunicación Institucional y Transformación Digital en la que se desarrollan actividades relativas a la comunicación externa e interna de la misma, estando éstas muy vinculadas a la realidad digital. De forma más detallada, la facultad cuenta con perfil en las siguientes redes sociales. Además, cuenta con una web propia, en la que destaca el apartado de noticias pues en el mismo se publican todos los eventos, conferencias, seminarios celebrados tanto en la Facultad como aquellos en los que la misma ha participado, tales como Fitur o las Efemérides de la propia Facultad. La media de publicaciones anuales en la web en este apartado es de 25, en Instagram de 60, en LinkedIn de 65 y en YouTube de 10.

Respecto al buzón de quejas y sugerencias, se observó que era poco utilizado, sin embargo, se atiende de manera continuada las necesidades, quejas y sugerencias de estudiantes a través del Vicedecanato con competencias en Estudiantes (actualmente hay un Vicedecanato específicamente creado para ello). En consecuencia, desde el curso 2019/2020 se ha habilitado un proceso de registro de tratamiento de quejas y sugerencias adicional que incorpora los tratamientos realizados por correo electrónico. Desde el curso 2021/2022 se registra también las quejas, sugerencias e incidencias recibidas verbalmente. Anualmente se realiza un informe basado en este registro que se incorpora a las memorias de seguimiento anuales.

EVIDENCIAS:

- Otras evidencias: 4_Informe quejas y sugerencias 2020-21

- Acceso directo de cv profesorado y guías docentes: <https://comercioyturismo.ucm.es/grado>
- Apartado de noticias web: <https://comercioyturismo.ucm.es/noticias>
- Perfiles de redes sociales: (1) Instagram (https://www.instagram.com/fcyt_ucm); (2) YouTube (<https://www.youtube.com/channel/UctUYgcS1Ysk3bapneADYrAg>); (3) LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/52143659/admin>)

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Comercio este criterio fue calificado como "C. Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente informe. Se establecieron las siguientes recomendaciones:

- R1. Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores.
- R2. Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas.
- R3. Se recomienda tener en cuenta los aspectos señalados en los seguimientos previos a la acreditación.
- R4. Se recomienda contar con datos relativos a la inserción laboral de los graduados.

La situación actual de las medidas implementadas es la siguiente:

R1. Las acciones de mejora realizadas por la Universidad para obtener información sobre la satisfacción de los empleadores se han desarrollado a través de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo. La oficina de Prácticas cuenta con un procedimiento a través de la aplicación GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas), por el que obtiene datos de la satisfacción de los empleadores.

R2 y R4. Las encuestas sobre inserción laboral y satisfacción de egresados son gestionadas por el Rectorado. Dos años después de que salgan los primeros titulados de grado se realizan dichas encuestas con la participación de la Oficina para la Calidad, 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. El período de trabajo de campo se lleva a cabo entre mayo y junio. En cuanto a la metodología, se trata de encuestas online basadas en un sistema CAWI propio del Vicerrectorado de Calidad. Con envíos de correos electrónicos de invitación con un enlace de acceso individual para encuestado, y un correo recordatorio a aquellos egresados que no han respondido al cuestionario a la fecha del recordatorio.

Dado que la tasa de participación es baja (1'3% en el conjunto de los tres últimos cursos 2018-19, 2019-20, 2020-21), desde el Vicerrectorado de Calidad complementará el trabajo de campo online de la encuesta de inserción laboral, con trabajo de campo basados en encuestas telefónicas con el objetivo de aumentar la tasa de participación. Por otra parte, la Facultad de Comercio y Turismo se realiza, de manera complementaria, campañas de recogida de datos para la elaboración de informes de inserción propios. En 2019 se pusieron en marcha encuestas internas, pero tuvieron que dejar de realizarse para adecuarse a la Ley de protección de datos. En 2022 se ha adoptado un sistema alternativo basado en un estudio de carácter cualitativo a partir de una muestra de egresados cuya trayectoria se sigue en la red profesional LinkedIn. El estudio realizado, con carácter piloto, ha recogido muestras de egresados de varias promociones, cuyo año de finalización ha sido desde 2015 a 2021 (21 muestras). Las variables que se recogieron en cada perfil fueron: estudio realizado, año de finalización del grado, si posee máster o similar además de la titulación, el puesto actual desempeñado, la empresa, trayectoria e idiomas.

R3. En el informe de verificación del título (2008) se establecieron las siguientes recomendaciones:

- ivR1. "CRITERIO 1: DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO. Se recomienda denominar al título Grado en Comercio a la vista de su contenido."

RESPUESTA: La memoria verifica vigente recoge el cambio de título.

- ivR2. "CRITERIO 6: PERSONAL ACADÉMICO. Dados los objetivos, competencias y contenidos a impartir se recomienda encomendar la docencia de este título a profesorado especializado o relacionado con el ámbito comercial." RESPUESTA: La memoria verifica vigente recoge en el Apartado 6. Anexo 1. Datos del personal académico desglosados por departamentos, en los que se puede apreciar que la mayor carga de personal procede de "Comercialización e investigación de mercados", "Economía financiera y contabilidad" y "organización de empresas".

- ivR3. "CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS. Se recomienda aportar las técnicas y su ponderación en base a las cuales se va a evaluar el módulo de prácticas externas y el trabajo fin de grado." RESPUESTA: La memoria verifica vigente recoge en el apartado 5.5.1.8. el sistema de evaluación correspondiente al trabajo fin de máster (pág.73) y prácticas externas (pág. 70).

En el Informe de seguimiento externo curso (10/11) se formulan las siguientes recomendaciones y advertencias:

- iseR1. "INFORMACIÓN PÚBLICA. Es necesario que se simplifique el acceso a la información del título desde la página principal de la universidad. Se produce una navegación muy poco intuitiva que interpone páginas generales con las propias del centro. La información general exigida en el proceso de evaluación del seguimiento se encuentra en el apartado " Nuestra Escuela" en una serie de documentos pdf pero no es una información integrada en la propia del centro ni de fácil acceso." RESPUESTA: La estructura de la web de la Facultad de Comercio y Turismo sigue la estructura establecida por la UCM, estructurando la información necesaria para el seguimiento del título en los apartados "Calidad" (<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>), "Estudios/Grados" (<https://comercioyturismo.ucm.es/grado>), "Alumnos" (<https://comercioyturismo.ucm.es/alumnos>) e "Investigación" (<https://comercioyturismo.ucm.es/investigacion-1>).
- iseR2. "INFORMACIÓN PÚBLICA. Se recomienda la adaptación de la normativa interna sobre transferencia y reconocimiento de créditos a lo dispuesto en el R.D. 1618/2011 de 14 de noviembre sobre reconocimiento de enseñanzas de Educación Superior." RESPUESTA: Actualmente los reconocimientos de Grado en Comercio se rigen por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 5 de julio de 2016, por el que se aprueba el Reglamento de Reconocimiento de Créditos a los Estudiantes de Titulaciones de Grado.
- iseR3. "INFORMACIÓN PÚBLICA. Existen diferencias y confusión entre la información aparecida en la memoria verificada y la que consta en la página web referida al número de créditos mínimos que deben matricularse según modalidad y curso. Deberían solucionarse dichas discrepancias." RESPUESTA: Se ha revisado que no haya discrepancia entre la información ofrecida en la web (<https://comercioyturismo.ucm.es/estudios/2020-21/grado-comercio-estudios-descripcion>) y la contenida en la memoria verifica vigente.
- iseR4. "INFORMACIÓN PÚBLICA. Es preciso mejorar la accesibilidad a las guías docentes, desde la página articulada por el centro para contener toda la información exigida para el seguimiento no se accede a las mismas, es necesario retroceder a la información sobre el curso académico 2011/2012, que tiene un carácter general de universidad para poder encontrar estos contenidos." RESPUESTA: Se ha incluido un acceso a las guías docentes en la web del centro: <https://comercioyturismo.ucm.es/guias-docentes>
- iseR5. "INFORMACIÓN PÚBLICA. Es necesario mejorar la accesibilidad al sistema de quejas y reclamaciones, bajo el epígrafe de " otras sugerencias" es difícil intuir que está el acceso al sistema de quejas y reclamaciones". RESPUESTA: Se ha mejorado la accesibilidad del buzón de quejas y sugerencias, actualmente visible permanentemente en el pie de página (ej.: <https://comercioyturismo.ucm.es>).
- iseR6. "ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO. En lo que se refiere al sistema de toma de decisiones, convendría incorporar una reflexión sobre el cambio producido en la mayoría necesaria para la adopción de acuerdos (En la memoria de verificación se recoge que las decisiones se adoptarán por acuerdo cualificado (2/3) mientras que el Autoinforme apunta que se adoptarán por mayoría simple)." RESPUESTA: Los acuerdos se adoptan por mayoría cualificada (2/3), así se recoge en el apartado 9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD de la memoria verifica vigente y en la última memoria de seguimiento interna del grado (2020-21).
- iseR7. "INDICADORES CUANTITATIVOS. No se realiza un análisis de los indicadores aportados." RESPUESTA: Los indicadores son objeto de análisis en las memorias de seguimiento anuales del título (ej. memoria de seguimiento interna del grado 2020-21).
- iseR8. "SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. Se estima conveniente que se describa todo el flujo de la coordinación docente del título que, de acuerdo con lo dispuesto en la memoria de verificación reporta al Comité de Dirección de la Escuela. El comité de coordinación de asignaturas no está presidido por el subdirector de Innovación Educativa sino por la responsable del grado. Conviene añadir una reflexión respecto a los cambios producidos en el modelo inicialmente diseñado y concretar más las decisiones que se hayan adoptado en beneficio del cumplimiento de los objetivos académicos y formativos del título." RESPUESTA: Las memorias de seguimiento anuales incluyen dos apartados en el que se describen la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad así como los mecanismos de coordinación del título, los principales acuerdos adoptados y su implementación (ej. memoria de seguimiento interna del grado 2020-21).
- iseR9. "SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. No hay constancia de la implantación de los sistemas para la mejora del título que se recogen en la memoria de verificación. No hay constancia de los informes anuales que tiene que elaborar la Comisión de Calidad sobre la calidad de la docencia." RESPUESTA: Se elaboran anualmente memorias de seguimiento del título que son aprobadas por la Comisión de Calidad del Centro, evaluadas por la Oficina de Calidad de la UCM y puestas a disposición pública: <https://comercioyturismo.ucm.es/memorias-anauales-de-seguimiento>
- iseR10. "SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. Respecto a los mecanismos para la medición de la satisfacción de los colectivos implicados en el proceso de implantación del título, es preciso que la universidad proporcione información sobre la periodicidad, muestra, en su caso, porcentaje de participación de cada uno de los colectivos. Se estima necesario que se haga un análisis del funcionamiento y resultados obtenidos, de cómo los resultados se han traducido en acciones de mejora para el título. Tal y como el propio autoinforme indica es preciso que la universidad continúe con la extensión al resto de colectivos." RESPUESTA: Las encuestas de satisfacción anuales de los colectivos implicados están puestas a disposición pública (<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>). Las citadas memorias de seguimiento del título incluyen apartados en los que se analizan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción y se establecen acciones de mejora.
- iseR11. "SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. En lo que se refiere al sistema de quejas y reclamaciones, parece de lo que se apunta en el autoinforme del Grado en Turismo y dado que la información se repite, que nos encontramos ante un

modelo de quejas y reclamaciones común para toda la Escuela. Este hecho en sí mismo no plantea mayor problema siempre que los resultados sean desglosados por título. Se debería reflexionar sobre si el escaso número de quejas planteadas en los dos años de impartición no viene en parte motivada por la escasa visibilidad del sistema adoptado. Se debe aportar una reflexión sobre la eficacia del sistema adoptado." RESPUESTA: se ha incrementado la visibilidad del buzón de quejas y sugerencias. Actualmente se lleva un registro de quejas, sugerencias e incidencias formuladas por otros medios (correo, verbal).

- iseR12. "No se realiza un análisis en profundidad de los que se consideran como fortalezas del título." RESPUESTA: Las citadas memorias de seguimiento del título incluyen la identificación de fortalezas del título y la formulación de acciones de mejora.

R4. Como se ha señalado anteriormente, se dispone de un sistema implantado para la recogida de datos de inserción laboral y satisfacción de egresados gestionado desde Rectorado. Adicionalmente, se ha puesto en marcha un sistema propio de la Facultad de Comercio y Turismo para la recogida de datos y la elaboración de informes que complementen la información recogida de las encuestas de satisfacción de la UCM. Los resultados obtenidos se encuentran a disposición pública:

<https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-satisfaccion-egresados> y <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-egresados>.

EVIDENCIAS:

- SEG03-Memorias de seguimiento y acciones de mejora
- SEG03-Anexos: SEG03.1_Memorias Anuales de Seguimiento
- SEG03-Anexos: SEG03.2_Informe de seguimiento UCM
- SEG03-Anexos: SEG03.3_Mejoras implantadas
- SEG03-Anexos: SEG03.4_Informe final de seguimiento especial
- SEG03-Anexos: SEG03.5_Informe-de-verificacion-modificado-2019
- SEG03-Anexos: SEG03.5_MemoriaVerifica-Comercio
- SEG06-Egresados
- SEG06-Anexos: SEG06.1_Encuestas de satisfacción de egresados e inserción
- SEG06-Anexos: SEG06.2_Informe_egresados_FCyT
- Resultados de encuestas de egresados e inserción: <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-satisfaccion-egresados> y <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-egresados>.
- Otras evidencias: 5_Encuestas realizadas a los tutores en las empresas.

CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Comercio este criterio fue calificado como "C. Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente informe. Se establecieron las siguientes recomendaciones:

- R1. Se recomienda tomar medidas para llegar a cumplir con el porcentaje de profesores permanentes establecido en el RD 420/2015.
- R2. Se recomienda mejorar la actividad investigadora del profesorado.

La situación actual de las medidas implementadas es la siguiente:

R1. En el curso 2015/2016 el 44% de los profesores que impartieron docencia en el Grado eran profesores a tiempo completo abarcando el 51% de los ECTS impartidos. En el curso 200/21 se ha incrementado un 4% el número de profesores a tiempo completo, sin embargo, este incremento no eleva el porcentaje de tiempo completo respecto al total de profesores porque el número de profesores ha pasado de 131 a 143. Como resultado, la ratio de profesores a TC respecto al total sigue manteniéndose por encima del 40% pero sin alcanzar el 60%. A ello se debe añadir el incremento de jubilaciones que se está produciendo con motivo de la crisis sanitaria.

Esta situación es objeto de seguimiento por el SGIC y queda reflejada en las memorias de seguimiento elaboradas anualmente. Los responsables de la titulación han mantenido periódicamente reuniones con el Rectorado para reforzar la convocatoria de concursos de acceso a plazas de cuerpos docentes universitarios, especialmente adscritas al centro, y la promoción del profesorado para cumplir con el porcentaje de profesores a tiempo completo deseable. En los últimos años se ha realizado un esfuerzo por incrementar en el centro la incorporación de profesorado a tiempo completo con grado de doctor y con mayores posibilidades de conversión en permanente. Desde Rectorado se han puesto en marcha varios planes para profesorado, el actual Plan de Actuaciones en

Profesorado (2020-2023) puede consultarse aquí (<https://www.ucm.es/plan-actuaciones-profesorado-2020-23>). Entre las acciones que implica este plan se destacan las convocatorias anuales para la estabilización de profesorado que permite la acelerar la promoción de profesores a TC no permanente hacia figuras permanentes y la incorporación de profesorado a TP y personal investigador a figuras de PDI a TC. También se destaca la convocatoria de plazas de potenciación estratégica, en la que los departamentos pueden realizar propuestas de creación de plaza de PDI a las facultades (como facultad se puede proponer hasta 2 propuestas al año), siendo en la facultad de Comercio y Turismo criterio indispensable para aprobar la propuesta que sean plazas de personal a TC promocionable a permanente.

Como resultado se puede observar que las figuras de profesorado ayudante doctor y contratado doctor se han incrementado en un 180% y un 73% respectivamente de 2015 a 2021.

R2. Para el año 2020-21 el número de sexenios de investigación, ha aumentado de 25 a 38 en el Grado de Comercio respecto al año anterior. Por otro lado, se han tomado medidas para completar el ciclo de estudios desde grado a doctorado para las titulaciones del centro. Como resultado, en el Consejo de Gobierno de 24 de septiembre de 2019, se aprobó el Programa de Doctorado en Turismo en el seno de la Facultad de Comercio y Turismo. El 16 de octubre se celebró la primera Comisión Académica del programa de Doctorado en nuestra Facultad. Y en la actualidad se está estudiando la viabilidad de impulsar un Programa de Doctorado para Comercio.

En 2021 se ha creado un nuevo grupo de investigación con sede en la Facultad de Comercio y Turismo, por lo que actualmente son dos los grupos UCM activos: 970979 GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN PROCESOS DE INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD EN TURISMO Y 931761 MÉTODOS ESTADÍSTICOS Y BIG DATA APLICADOS A LA ECONOMÍA, EL TURISMO Y OTRAS CIENCIAS SOCIALES.

En general, el profesorado participa habitualmente en proyectos de investigación y en publicaciones científicas como puede consultarse en los cv (<https://comercioyturismo.ucm.es/personal-academico>), si bien no se dispone de datos estadísticos automatizados más allá del dato de sexenios de investigación concedidos. En una aproximación de datos no exhaustiva de la información curricular desde 2016, se obtiene que el PDI que imparte docencia en el centro ha participado en más de 130 proyectos y contratos y desarrollado más de 400 publicaciones científicas. Para disponer de una aproximación a los datos existe una iniciativa piloto por parte de Rectorado (<https://bibliometria.ucm.es/fichaCentro/dp/22/F.+COMERCIO+Y+TURISMO>) para poder recabar de manera automatizada dichos datos, si bien aún está en fase de implementación y no abarca la totalidad del profesorado que imparte clase en el título. Por otra parte, el PDI también participa habitualmente en proyectos de innovación docente.

EVIDENCIAS:

- Tabla1-Estructura PDI_GradoComercio_20-21
- Plan de Actuaciones en Profesorado (2020-2023): <https://www.ucm.es/plan-actuaciones-profesorado-2020-23>
- SEG07-Proyectos-Formacion_Profesorado
- SEG07-ANEXOS
- CV de profesorado: <https://comercioyturismo.ucm.es/personal-academico>

CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS Y SERVICIOS

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

Se mantiene valoración: en el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo este criterio fue calificado como "B. El estándar para este criterio se logra completamente" sin establecer recomendaciones enumeradas específicamente en el informe final. No se realizaron observaciones adicionales en el informe.

En lo que respecta a la plantilla del personal de administración y servicios del centros se mantiene la estructura organizativa de la Facultad, con Gerente, Jefe/a de Secretaría, Director/a de Biblioteca, Jefe/a de Conserjería y Delegado/a en el Centro de los Servicios Informáticos, dependiendo de estas figuras el resto del personal de administración y servicios (actualmente la plantilla la componen un total de 27 personas). Entre los servicios dirigidos a la mejora de la atención de estudiantes, se destaca la existencia de la oficina Erasmus y la oficina de prácticas externas.

Respecto a los recursos materiales, se destaca como mejora que en el curso 20/21 se reforzó el presupuesto destinado a equipamiento informático para el personal y la dotación de todas las aulas con equipamiento streaming.

EVIDENCIAS:

- SEG08-Infraestructuras

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Comercio este criterio fue calificado como "D. El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe. Se establecieron las siguientes modificaciones necesarias:

- MN1. 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.
- MN2. 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.

La situación actual de las medidas implementadas es la siguiente:

MN1. La UCM solicitó una Modificación de la Memoria de Verificación, con informe favorable de la Fundación para el Conocimiento Madrid+d de 21 de junio de 2019, para incluir cambios en la forma de evaluación del Trabajo Fin de Grado (TFG). En concreto la modificación aprobada en la Memoria Verificada para la defensa del TFG: 5. Planificación de las enseñanzas: Modificación del punto 5. Plan de Estudios. Descripción de materias. Módulo 6. Trabajo Fin de Grado, quedando de la siguiente forma El Centro diseñará y aprobará un documento de reglamento sobre el TFG que se publicará en la web donde se especifique, entre otras cosas, el sistema de evaluación. Los profesores tutores serán los responsables de la evaluación tanto del trabajo como de la defensa oral. El profesor tutor podrá otorgar al TFG una calificación máxima de 8,9. No obstante, podrá proponer a la Comisión del TFG calificaciones superiores que serán otorgadas por la propia Comisión. En este caso, la Comisión del TFG podrá, si lo considera conveniente, convocar al estudiante a una posterior defensa oral ante un Tribunal nombrado por la Comisión de TFG, cuyos miembros serán elegidos por esta Comisión, preferentemente de entre los profesores encargados de la docencia y seguimiento de los grupos de TFG. La presentación oral será una síntesis del trabajo y se destacarán los principales hallazgos e implicaciones del mismo.

La Comisión de Calidad y los Coordinadores de los Grados que se imparten en el Centro han elaborado una Directrices de TFG única para todas las titulaciones, que se ha aprobado por la Junta de Facultad el 29 de noviembre de 2018. En dicho documento se ha recogido todo lo establecido en el Plan de Mejoras. Actualmente, todos los TFGs del Grado en Comercio son defendidos delante de dos profesores que evalúan colegiadamente su competencia en la exposición oral. El detalle de la exposición y de la evaluación se recoge en un documento firmado por ambos profesores (pre-acta). Los tutores pueden proponer sobresaliente y/o Matrícula de Honor. Los TFGs propuestos, una vez comprobado que cumplen unos requisitos mínimos, son evaluadas por un Tribunal de tres profesores nombrado por la Comisión de TFGs del Grado. Asimismo, se han unificado los criterios de evaluación del TFG en todos los Grados del Centro.

Por tanto, en el año 2020-21 la exposición oral del TFG se realiza delante de dos profesores (el tutor y otro profesor). Dichos profesores evalúan la capacidad oral del alumno siendo el tutor quien evalúa el TFG siguiendo las rúbricas de evaluación establecidas en la Guía de TFG de la Facultad. A propuesta del tutor los alumnos pueden optar a Sobresaliente y/o Matrícula de Honor en una posterior defensa oral delante de un Tribunal nombrado por la Comisión de TFG.

MN2. La actual memoria verifica con fecha 8/01/2019, contiene modificación con informe favorable emitido el 21/06/2019. Entre las modificaciones realizadas se recoge cambios relativos a los requisitos de acceso. En concreto: "CRITERIO 4- ACCESO Y ADMISIÓN 4.2 - Requisitos de acceso y criterios de admisión. Los alumnos de habla no hispana deben acreditar un nivel B2 de conocimiento del idioma castellano. Este nivel se presupone para estudiantes procedentes de países donde el castellano sea lengua oficial. En caso contrario, el estudiante deberá acreditar un nivel B2 como mínimo mediante certificado expedido por alguno de estos organismos: Instituto Cervantes, Escuela Oficial de Idiomas, Centro Complutense para la Enseñanza del Español (CCEE), Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP), o cualquier otro organismo que autorice la UCM. A aquellos estudiantes que no estén en posesión de un certificado con las anteriores características, se les dará la posibilidad de realizar un examen del CCEE, en lugar y fecha que se harán públicas con suficiente antelación en la página web de la Universidad. Estos estudiantes serán admitidos si demuestran, mediante ese examen, tener un nivel B2 como mínimo." El servicio de Acceso a la Universidad se encarga de verificar que la documentación entregada por los alumnos cumple con el requisito de admisión citado, en aplicación del Plan de Internacionalización de la UCM. Además, desde el Rectorado se ha organizado la creación de un curso preparatorio de español y una introducción a ciertos conocimientos relacionados con estudios de Grado para estudiantes de habla no hispana, así como un curso de inmersión lingüística. La Facultad además de establecer un nivel B-2 de acceso, realiza actos de acogida a los estudiantes, así como un programa de mentorías (<https://comercioyturismo.ucm.es/programa-mentorias>).

EVIDENCIAS:

- SEG03-Anexos: SEG03.5_MemoriaVerifica-Comercio
- SEG03-Anexos: SEG03.5_Informe-de-verificacion-modificado-2019

- SEG03-Anexos: SEG03.4_Informe final de seguimiento especial
- SEG04.2-TFG

CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Comercio este criterio fue calificado como "C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe". Se establecieron cuatro recomendaciones:

- R1. Se recomienda analizar y tomar medidas en relación con los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción.
- R2. Se recomienda incrementar la participación de los de los diferentes colectivos para que los resultados tengan significatividad estadística.
- R3. Se recomienda actualizar los datos sobre la inserción laboral
- R4. Se recomienda recoger de manera sistemática la satisfacción de los empleadores.

La situación actual de las medidas implementadas es la siguiente:

R1. Los resultados de las encuestas han sido objeto de análisis por parte de Decanato y la Coordinadora del grado. Este análisis queda reflejado en las memorias de seguimiento anuales de la titulación que son también analizadas y aprobadas por la Comisión de Calidad y la Junta de Facultad. En consecuencia, en los últimos años se han implementado medidas que afectan a varios ítems con baja valoración.

En lo que respecta a estudiantes, se ha reforzado la revisión de contenidos de las guías docentes, con especial atención al temario y los solapamientos, lo que se ha traducido en un ligero incremento de la satisfacción hasta situarla por encima del 5. En lo que respecta a la satisfacción con los materiales y la percepción de contenidos innovadores, si bien se ha incrementado la participación del profesorado en las acciones del Plan de Formación de Profesorado UCM, los dos últimos cursos académicos se la formación se ha focalizado fundamentalmente en la adquisición de competencias digitales y la adaptación de la docencia en línea, por lo que se seguirá trabajando para reforzar la revisión de materiales y la innovación de sus contenidos. Se han puesto en marcha otras medidas dirigidas a asegurar la impartición de contenidos prácticos habiéndose elaborado desde Decanato un documento de directrices para la organización de la docencia que establece un día semanal para la división de grupos en dos turnos y facilitar la impartición de contenido práctico en grupos reducidos, ello ha permitido mejorar la satisfacción de la integración entre teoría y práctica pero no se refleja en la percepción del componente práctico de las asignaturas. Otra de las medidas adoptadas ha sido la creación en el curso 2020-21 de un Vicedecanato con dedicación exclusiva a Estudiantes y Actividades de Extensión Universitaria, con ello se pretende mejorar la atención al alumnado y aportar a través de las actividades con ponentes externos contenidos actuales y contacto con el mundo profesional.

En cuanto a profesorado, se han puesto en marcha medidas en los últimos años (ya comentadas en apartados anteriores) que han implicado la reducción de la oferta de plazas (de 400 a 300) y por tanto de alumnos matriculados, así como una redistribución de alumnos en segunda matrícula o superior en turnos intermedio y de tarde para reducir el tamaño de los grupos de mañana. Como resultado el nivel de satisfacción relacionado con el tamaño de los grupos se ha incrementado hasta un 7'5. En lo que respecta al aprovechamiento de las tutorías también se ha producido un cierto incremento de la satisfacción (6) si bien todavía se debe valorar el efecto que ello ha tenido la celebración de tutorías virtuales síncronas motivadas por la adaptación a la situación sanitaria. Finalmente, respecto a los egresados los mayores esfuerzos se están centrando en medidas ya comentadas en apartados anteriores para incrementar la participación de este colectivo y dotar de mayor representatividad a las respuestas.

R2. Desde el Centro se viene está trabajando con el objetivo de impulsar la implicación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad. Se busca incrementar su participación en los distintos tipos de encuestas, mejorar la fiabilidad de los datos obtenidos por las mismas, y un uso apropiado y responsable del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones. En relación con la participación, desde el Vicerrectorado se han establecido incentivos para fomentar la cumplimentación de encuestas (sorteos de artículos entre estudiantes y trabajo de campo mediante llamadas telefónicas a egresados) y desde la Facultad de Comercio y Turismo se complementan estas acciones con la elaboración de material divulgativo que facilita la comprensión de la finalidad de las distintas encuestas.

R3. Los datos sobre inserción laboral se actualizan anualmente conforme se obtienen los resultados de las encuestas a egresados y de inserción, así como otros informes sobre inserción que resulten de interés. Esta información se encuentra disponible en: <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-egresados>

R4. Actualmente se recoge de manera sistemática la satisfacción de los empleadores: Las acciones de mejora realizadas por la Universidad para obtener información sobre la satisfacción de los empleadores se han obtenido a través de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo. La oficina de Prácticas cuenta con un procedimiento a través de la aplicación GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas), por el que mediante encuesta obtiene datos de la satisfacción de los empleadores.

EVIDENCIAS:

- SEG03-Anexos: SEG03.1_Memorias Anuales de Seguimiento
 - SEG02-ANEXOS: SEG02.3_Actas de la Comisión de Coordinación de Grado
 - SEG06-Egresados
 - SEG06-ANEXOS: SEG06.1_Encuestas de satisfacción de egresados e inserción laboral
 - SEG06-ANEXOS: SEG06.2_Informe_egresados_FCyT
 - SEG07-Proyectos-Formacion_Profesorado
 - SEG07-ANEXOS
 - Otras evidencias: 5_Encuestas realizadas a los tutores en las empresas-801967 COMERCIO
 - Encuestas de satisfacción estudiantes y PDI: <https://comercioyturismo.ucm.es/encuestas-de-satisfaccion-con-las-titulaciones>
 - Material divulgativo disponible: <https://comercioyturismo.ucm.es/encuestas-de-satisfaccion>
 - Resultados de encuestas de inserción y egresados: <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-de-los-egresados>
-