

Informe autoevaluación: 2500914 - Grado en Comercio

INTRODUCCIÓN.- La redacción de este apartado se realizará conforme a las indicaciones señaladas en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación: :

Este informe de autoevaluación ha sido redactado por la Coordinación de la titulación bajo la supervisión del Vicedecanato de Estudios y Calidad y revisado y aprobado por la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo en su sesión del 12 de julio de 2023, constituyente del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). En el SGIC de la Facultad se encuentran representados todos los colectivos implicados en el grado: alumnos, profesores y personal de administración y servicios (PAS), por lo que se considera que el informe ha estado sometido a información de los grupos de interés. Finalmente ha sido aprobado por la Junta de Facultad en su sesión del 14 de julio de 2023.

1. Datos identificativos del título: El Grado de Comercio es un título de la UCM que se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo. Pertenece a la rama de conocimiento de Ciencias Sociales y Jurídicas. Su tipo de enseñanza es presencial y se imparte exclusivamente en castellano. Lo conforman 240 créditos ECTS. Se implantó en el curso académico 2009-2010.
2. Valoración global del cumplimiento del proyecto establecido en la Memoria de Verificación. El Grado se imparte de forma eficaz, coordinada y con complacencia de las personas implicadas y es coherente con el perfil de competencias y objetivos recogidos en la memoria verificada. Desde su puesta en marcha el título cuenta con las memorias anuales de seguimiento y sus correspondientes informes de seguimiento por parte del Vicerrectorado de Calidad de la Universidad y con informes de seguimiento realizados por la Fundación para el conocimiento Madri+d. Las recomendaciones señaladas en los informes se han cumplido progresivamente.
3. Principales dificultades encontradas en la puesta en marcha y desarrollo del Título. La puesta en marcha del título no tuvo dificultad generalizada, con excepción de problemas puntuales de coordinación y la realización de ajustes en el sistema de evaluación del TFG y los requisitos del castellano para estudiantes de habla no hispana. Se debe destacar al igual que en toda la Universidad fue la pandemia COVID 19 periodo en el cual hubo que adaptar una docencia presencial a online. En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Comercio se detectó un desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso que exigió modificar la Memoria de verificación. Desde la última renovación de acreditación se ha modificado la memoria de verificación, aprobada por la Fundación Madrimasd con fecha 22/07/2019. Entre los cambios se destacan aquellos destinados a atender modificaciones y recomendaciones, como el ajuste de plazas de nuevo ingreso ofertadas (han disminuido de 400 a 300), ajuste en la impartición de idiomas de asignaturas optativas y requisitos del PDI para su impartición, ajuste en el sistema de evaluación del TFG y requisitos de idioma castellano para el acceso para estudiantes de habla no hispana,
4. Con respecto al desarrollo del Título en el último informe de seguimiento. En el informe de autoevaluación 2500914 - Grado en Comercio, se abordaron las dificultades identificadas en los criterios 1, 3, 4 6 y 7, dando respuesta a las recomendaciones planteadas en el informe de autoevaluación, lo que condujo a una mejora en la calificación de los criterios por parte de la agencia evaluadora. Actualmente todos los criterios tienen B, salvo el criterio 4 que obtuvo C.
5. Valoración global. Los indicadores ponen de manifiesto el alto grado de cumplimiento de lo establecido en la Memoria del título puesto que su valoración es altamente satisfactoria (cumple) en todos los criterios evaluados. De ello se desprende que este Grado se imparte de forma eficaz, coordinada y a satisfacción de las personas implicadas desde su implantación curso académico 2009-10.
6. Acciones de mejora. Tal y como se ha señalado en el apartado 3, las dificultades encontradas en el desarrollo del título, las acciones de mejora han ido encaminadas a atender modificaciones y recomendaciones relacionados con los siguientes criterios:

Criterio 1. Se recomendaba reducir el tamaño de los grupos. Modificar la memoria para incluir el Inglés como idioma de impartición de algunas asignaturas y exigir un determinado nivel como requisito de acceso. Establecer un nivel mínimo de castellano para los alumnos de otros países. Resolver los problemas de coordinación, especialmente horizontal: temarios y documentación distinta, o

exámenes no comunes. Actualizar la normativa de reconocimiento de créditos según lo indicado en el seguimiento, así como revisar su cumplimiento.

Criterio 3. Se recomendaba obtener información sobre la satisfacción de los empleadores, contar con datos de inserción laboral de los graduados, establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas y tener en cuenta los aspectos señalados en seguimientos previos.

Criterio 4. Tomar medidas para llegar a cumplir con el porcentaje de profesores permanentes establecido en el RD 420/2015 y mejorar la actividad investigadora del profesorado

Criterio 6. Realizar la defensa del TFG siguiendo lo establecido en la memoria en la que se recoge la defensa oral de todos los alumnos. 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.

Criterio 7. Se recomendaba analizar y tomar medidas en relación con los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción, incrementar la participación de los de los diferentes colectivos para que los resultados tengan significatividad estadística, actualizar los datos sobre la inserción laboral y recoger de manera sistemática la satisfacción de empleadores.

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Desde el curso 2009/2010 el Plan de Estudios del Grado en Comercio se ha implantado con éxito. Se han impartido todas las asignaturas y las actividades académicas, ajustándose a lo indicado en la Memoria de Verificación del Título. Como puede comprobarse en las memorias de seguimiento, se han ido incluyendo las recomendaciones solicitadas por evaluaciones realizadas.

En el punto 6.2 cuyo enunciado es: "Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Recomendaciones o recomendaciones de especial seguimiento establecidas en el último informe de seguimiento del Título realizado por la agencia externa, se han cumplido y explicado en la memoria de seguimiento del Grado en Comercio 2021-22. Seguimos trabajando en el criterio 7. Analizando y tomando medidas en relación a los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción así como en el incremento de la participación de los diferentes colectivos para que los resultados tengan significatividad estadística.
<https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2023-02-01-MM%20UCM%2021-22-G.%20COMERCIO.pdf>

La Fundación para el conocimiento Madri+d emitió el informe provisional para la evaluación de seguimiento del título en Comercio. En el informe provisional emitido con fecha 4 de octubre de 2022, se recogen los valores para los indicadores y las medidas a adoptar. En el informe de especial seguimiento y lo anteriormente expuesto, valoró el criterio 1, con una B.

Además, en el punto 6.3 cuyo enunciado es: "Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, " se han realizado todas las acciones 2020-21 como se indica en el informe. Toda la información sobre las memorias de seguimiento <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2023-02-01-MM%20UCM%2021-22-G.%20COMERCIO.pdf>

La estructura del plan de estudios en cuanto a módulos, materias no ha experimentado modificaciones desde su implantación. Respecto a las actividades formativas - (trabajo guiado, trabajo autónomo, trabajo grupal, tutorías personalizadas, seminarios, exposiciones) facilitan la adquisición de los resultados del aprendizaje previstos para los/las estudiantes. Se han seguido las indicaciones de la Memoria de Verificación y las evaluaciones confirman que las actividades formativas son correctas. Todos estos datos están disponibles en la página Web del Grado <https://www.ucm.es/estudios/grado-comercio>. [Ev01]. Los cambios producidos en la modificación de la Memoria Verifica (2019) están relacionados con el ajuste de la presencialidad de las actividades formativas (apartado 5.5.), así como el ajuste del sistema de evaluación del Trabajo Fin de Grado (5.4) y se han

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.

Modalidad de impartición e idiomas. El título se imparte completamente en castellano, con excepción de las asignaturas de idiomas extranjeros, y de manera presencial. Para potenciar las competencias lingüísticas y siguiendo el plan de internacionalización de la UCM, se ofertan asignaturas optativas en inglés de manera adicional a los grupos que ya se imparten en castellano. Como se ha indicado, uno de los cambios en la modificación de la Memoria Verificada ha sido introducir la nomenclatura en inglés de materias, módulos y asignaturas que se ofertan de manera optativa.

Tamaño del grupo. Actualmente se cuenta con una oferta de plazas de nuevo ingreso en Memoria Verificada de 300 plazas. El tamaño actual se considera adecuado porque ya fue ajustado mediante modificación de la Memoria Verificada de 2019, pasando de 400 a 300 plazas. Actualmente se ofertan 215 plazas para Grado en Comercio y 50 para Doble Grado en Turismo y Comercio y 25 para Doble Título Interuniversitario de Diseño de Moda y Comercio (UPM-UCM). El tamaño de los grupos se considera adecuado, planificando la distribución de estas plazas 6 grupos: 4 grupos para el grado y 1 grupo para el doble grado y 1 grupo para el doble título interuniversitario.

La asignatura obligatoria de Prácticas Externas (12 ECTS), en este Grado, es importante por la dimensión práctica de la propia disciplina y la titulación. Como se explica en el apartado 6.1, más de 100 empresas e instituciones publicaron ofertas de Prácticas para el Grado en Comercio en 2021-22. Durante el curso 2021-22 el alumnado del Grado en Comercio realizó 182 prácticas curriculares y en el Doble Grado en Turismo y Comercio, por parte del Grado en Comercio fueron un total de 46. [EV10.1]. La gestión administrativa de estas prácticas se lleva a cabo en la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo. Se dispone de un sistema informático denominado GIPE (Gestión Integral de Prácticas en Empresas), que facilita los trámites tanto para los alumnos como para las empresas y la facultad, asegurando una coordinación eficiente entre los tutores académicos y los tutores de las empresas. Las prácticas se llevan a cabo en diferentes entidades externas con las que se establecen acuerdos para su buen desarrollo conforme con los requisitos del título. Toda la información relacionada con las prácticas está disponible en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/practicas-en-empresas>). [EV10.1-Informe de prácticas externas].

La normativa de permanencia está de acuerdo con las normas generales de la UCM, incluyendo tipos de matriculación, anulación de las mismas, cómputo de convocatorias, mínimos a superar por los/las estudiantes y normas relativas a compensación. Esta normativa se aplica correctamente y está de acuerdo con lo establecido en la Memoria de Verificación. <https://www.ucm.es/informacion-permanencia>.

Transferencia y reconocimiento de créditos [TABLA 5]. La mayoría del alumnado accede al Grado sin haber cursado asignaturas universitarias previas; para casos en los que sí lo han hecho, se procede a un estudio específico de los casos en que no lo sean, reconociéndose generalmente las asignaturas básicas de la misma rama de conocimiento. Este estudio se realiza por parte de la Subcomisión de transferencia y reconocimientos del centro, de la que forman parte profesorado nombrado por los departamentos, que informa de las asignaturas de su área de conocimiento. Todo ello, previa valoración de las similitudes de los contenidos temáticos y de las competencias y objetivos tanto de la asignatura que se solicita convalidar como de la asignatura ya cursada. Toda la información sobre reconocimiento de estudios está disponible en: <https://comercioyturismo.ucm.es/reconocimiento-de-creditos>

1.2. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical) entre las diferentes materias/asignaturas que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En la modificación de Memoria Verificada realizada en 2019 se actualizó el SGIC estableciendo los mecanismos para garantizar la calidad de los títulos impartidos por la Facultad de Comercio y Turismo y la coordinación de los mismos. Este sistema está implantado y funcionando de manera satisfactoria. En un primer nivel del sistema, la Comisión de Calidad del Centro es el órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones, como Comisión delegada de la Junta de Facultad. En un segundo nivel, se establecen dos elementos básicos del sistema de coordinación para el título: el Coordinador/a del título y la Comisión de Coordinación del título.

El coordinador es el responsable del seguimiento académico de la titulación. Especialmente, se encarga de que se lleven a cabo 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 tareas de gestión académica internas al Grado (particularmente las relacionadas con gestión del Trabajo Fin de Grado), así como 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.

Para mejorar la coordinación horizontal entre los títulos, a partir de junio de 2021, se intensificaron las reuniones entre las coordinadoras de grados del centro a las que, también acude de forma puntual, la Vicedecana de Estudios y Calidad [EV02B_4]. Ello ha permitido implementar mejoras en cuanto a homogeneización de procesos de coordinación de Trabajo Fin de Grado (TFG) y estandarización del proceso de comunicación con coordinadores de asignaturas y alumnos. Adicionalmente a estas reuniones periódicas, existe una comunicación muy frecuente entre sus miembros.

Asimismo, para mejorar la comunicación de la coordinación con el alumnado, a partir de septiembre de 2021, se comenzó a realizar una reunión al año con los delegados de la titulación [EV02B_3]. Esto ha ayudado a detectar mejor las debilidades y fortalezas del título por parte del alumnado y trabajar en la mejora de las mismas.

Por otro lado, contamos con la Comisión de Coordinación que auxilia al Coordinador del Grado en sus funciones. La comisión 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. En las reuniones de la Comisión de Coordinación se informa a los profesores de aquellas novedades que afectan a la titulación y se debaten problemas concretos derivados de la docencia y, en general, todas aquellas cuestiones que van surgiendo durante el curso y que resulten de interés para el desarrollo de la actividad docente. En el caso de los asuntos relacionados con el TFG, existe una subcomisión nombrada al efecto.

Desde el curso 2020-2021, las reuniones de la Comisión del Grado en Comercio se han realizado conjuntamente con la Comisión del Grado en Turismo y la Comisión del Doble Grado en Turismo y Comercio, asistiendo la Vicedecana de Estudios y Calidad, de esta forma se trata de conseguir que las normas y directrices de coordinación sean las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad. Habitualmente se realizan un mínimo de tres reuniones en el año académico [EV02B_1], con excepción de la situación de excepcionalidad impuesta como consecuencia del desarrollo de la pandemia COVID 19, en el curso 2019-20, cuando se establecieron mecanismos de coordinación específicos [ver detalle en Documentos: EV02D] que sustituyeron a las reuniones de Comisión del Grado. En dicho periodo el contacto entre los coordinadores, la Comisión de Grado y la Vicedecana de Estudios y Calidad ha sido fluido, hecho a través de canales diferentes: correo electrónico, llamadas de teléfono. En el segundo semestre de 2020-21 se retomaron las reuniones, continuando con normalidad en el curso 2021-22 y actualmente en el curso 2022-23.

En las reuniones de la Comisión de Calidad y de la Comisión de Coordinación del Título se han tratado los asuntos relacionados con las modificaciones necesarias y recomendaciones establecidas en los informes de acreditación y seguimiento externos e internos [EV02A y EV02B]. En relación con las acciones de mejora puestas en marcha, en los cursos 2020-21 y 2021-22 se han revisado los procedimientos de desarrollo de la docencia y de elaboración de guías [EV02C].

Por último, indicar que para la mejor gestión de los TFG las coordinadoras cuentan con la Comisión de TFG, donde se abordan cuestiones relacionadas con los procedimientos de tutorización, directrices, formación de tribunales y evaluación del TFG. Dicha comisión se suele reunir varias veces durante el curso académico [EV02B_2]. En esta línea y para mejorar la comunicación con tutores y alumnado, a partir del curso 21-22, se realizan dos reuniones informativas sobre TFG (una para el alumnado y otra para los tutores) a principios del curso. Además, para reforzar esta comunicación con los tutores, se ha creado un campus de coordinación de TFG exclusivo para los tutores donde se informa sobre: procedimientos de tutorización, calendario y documentación necesaria para evaluación de los TFG.

Para el caso de asignaturas con carga teórica y práctica, el centro tiene establecidas directrices en la guía de organización de la docencia que se encuentra disponible en la sección de profesorado de la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/gui%CC%81a-deorganizacio%CC%81n-docente-facultad-de-comercio-y-turismo>) y se envía a todo el profesorado al inicio de cada semestre, donde se incluye el reparto que debe realizarse de las horas teóricas y prácticas [EV02C-guía de organización de la docencia].

Los títulos de Grado en Comercio y Doble Grado en Turismo y Comercio se imparten en la Facultad de Comercio y Turismo y en modalidad exclusivamente presencial. La única excepción se produjo durante la situación de emergencia sanitaria provocada por la pandemia. En este periodo, durante los cursos 2019/20, 2020/21 y 2021/22 se contempló el funcionamiento en tres escenarios distintos de docencia: presencial, híbrida, online en toda la UCM adaptando las guías docentes según las directrices marcadas por la Universidad y, en su caso, el plan de organización de la docencia del centro [EV02D-Coordinación durante Crisis Covid-19]. El Doble Título Interuniversitario en Diseño de Moda y Comercio se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM (plan de estudios de Grado en Comercio) y en el Centro Superior de Diseño de Moda de Madrid

de la UPM (CSDMM-UPM). Existe un mecanismo de coordinación específico para este Doble Título Interuniversitario, consistente en una Comisión Académica que actúa también como Comisión de Seguimiento del Convenio formada por, al menos, dos representantes de la Universidad Complutense de Madrid y dos representantes de la Universidad Politécnica de Madrid: (1) Director/a del Centro Superior de Diseño de Moda como centro de impartición del título de Grado en Diseño de Moda por la UPM y persona nombrada por este entre los responsables de ese programa. (2) Decano/a de la Facultad de Comercio y Turismo como centro de impartición del título de Grado en Comercio por la UCM y persona nombrada por este entre los responsables de ese programa. Este órgano se encarga de adoptar los acuerdos y decisiones necesarios para la correcta implantación del itinerario, su organización y planificación, así como el desarrollo coordinado de ambas titulaciones.

El Grado en Comercio cuenta con Prácticas Externas (12 créditos). El centro dispone de una Oficina de prácticas y de la Delegada de la Decana para la Empleabilidad y el Emprendimiento que constituyen el mecanismo principal de coordinación de prácticas externas para las titulaciones del centro. Las prácticas son supervisadas por un tutor académico y un tutor de empresa. Existe una coordinación entre el tutor académico y el tutor de la empresa materializada a través del portal de Gestión Integral de Prácticas Externas (GIPE). El alumno está obligado a presentar una memoria en la que debe reseñar su valoración personal de la práctica, de la atención recibida por parte del tutor y de la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados. A su vez, el tutor de la empresa elabora un informe que recoge la valoración de la labor desempeñada por el alumno. El seguimiento y evaluación de prácticas externas se realiza a través de cuestionarios a estudiantes y a través del informe de tutores internos y externos de prácticas donde se especifiquen: a) grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas, b) propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas. Todo el proceso de gestión de prácticas externas (convenio, oferta y asignación) así como su desarrollo y evaluación, incluyendo la coordinación entre parte académica interna y parte externa (entidades) queda registrado a través del sistema informático GIPE. [EV10.1-Informe de prácticas externas y anexos].

Con respecto a la Grado de satisfacción de los diferentes grupos involucrados con el título con la coordinación, para el curso 2021-2022 destaca que el PDI con un valor de 8,3 en la Coordinación del Grado en Comercio y un 8,4 Coordinación del Doble Grado en Turismo y Comercio. Con respecto a los estudiantes otorgan un valor de 6.29 en la Coordinación del Grado en Comercio y un 6.8 a la Coordinación del Doble Grado en Turismo y Comercio la (EV09). El PAS no dispone de encuesta desagregada por título, si no que valora de manera global el centro, pero cabe destacar que valoran positivamente la información de titulaciones (10), la relación y comunicación con alumnado y profesorado (7.7) así como la comunicación con los responsables académicos (7.3).

1.3. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la Memoria verificada.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El número de estudiantes matriculados, según los datos UCM de las tablas de indicadores ICM1, ICM2 e ICM3, recogidos en la memoria de seguimiento 2021-22 son los siguientes [Tabla 03.A].

Indicadores grado en Comercio

Curso 2019-2020: Plazas ofertadas: 240; matricula: 217; porcentaje cobertura: 90,4%

Curso 2020-2021: Plazas ofertadas: 240; matricula: 250; porcentaje cobertura: 104,1% Curso 2021-2022: Plazas ofertadas: 240*; matricula: 224; porcentaje cobertura: 93,3%

*incluye plazas de Doble Título Interuniversitario en Diseño de Moda y Comercio

Indicadores Doble grado Turismo y comercio

Curso 2019-2020: Plazas ofertadas: 50 matricula: 52; porcentaje cobertura: 104%

Curso 2020-2021: Plazas ofertadas: 50; matricula: 49; porcentaje cobertura: 98%

Curso 2021-2022: Plazas ofertadas: 50; matricula: 47; porcentaje cobertura: 94%

Tal como muestran los datos las plazas ofertadas no superan las plazas establecidas para nuevo ingreso en memoria verifica (300 plazas en total), logrando una cobertura superior al 90%.

En cuanto a los criterios de son coherentes y ajustados al perfil de ingreso. Disponible en el siguiente enlace:

<https://www.ucm.es/estudios/grado-comercio-acceso-informacion>

El alumnado que ha accedido al Grado en Comercio tiene una nota de corte de 9,1, para el Doble Grado de Turismo y Comercio de 9,9 para la Rama de conocimiento de Ciencias Sociales y Jurídicas. Los alumnos del Doble Título Interuniversitario Diseño Moda y Comercio acceden con la nota de corte del Grado en Comercio y adicionalmente deben cumplir con los criterios establecidos por la UPM. Como podemos observar, las notas de corte son significativamente altas <https://www.ucm.es/notas-de-corte> [EV11].

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El título actualmente está implantado correctamente según las condiciones establecidas en Memoria verificada vigente. Habiendo superado satisfactoriamente de manera global el proceso de renovación de acreditación anterior, este Criterio 1 de Organización y Desarrollo obtuvo valoración D, con modificaciones necesarias y recomendaciones que fueron atendidas en los cursos siguientes y que han sido evaluadas favorablemente en el último proceso de seguimiento ordinario realizado en 2022, incrementando la valoración de este Criterio como B.

LISTADO DE EVIDENCIAS QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ

EV01. Guías docentes, programas, competencias, actividades formativas y sistemas de evaluación asignaturas.

EV02. Documentación o informes que recojan mecanismos de coordinación docente.

TABLA 05. Listados de estudiantes que han recibido reconocimiento de créditos.

EV10.1 Procedimiento interno de gestión de Prácticas externas (a, b, c, d, e)

EV11. Aplicación de criterios de admisión

Tabla 03.A

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.

2.1. La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: 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://www.ucm.es/estudios/grado-comercio>), siendo el canal más relevante y donde se detalla información específica del título (denominación, vías de acceso, perfil de ingreso, estructura del plan de estudios, idiomas, plazas, etc.). Se han incorporado accesos directos a las guías docentes (<https://www.ucm.es/estudios/grado-comercio-plan>) y al cv del profesorado en la sección de estudios de grado (<https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum-profesorado>).

Además de la información general, en la web de la Facultad de Comercio y Turismo, el usuario puede conocer los detalles específicos de la docencia en el año académico actual accediendo desde Alumnos (<https://comercioyturismo.ucm.es/alumnos>) al Calendario Académico, los Horarios, Calendario de Exámenes, Servicios de la Facultad y Servicios de la UCM. En cuanto a las aulas, están debidamente señaladas en los horarios junto al nombre de cada asignatura y del profesor/a responsable, todo ello organizado por cursos.

La guía docente, figura en la web de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/guias-docentes>, disponible para el Grado en Comercio, para el Doble Grado en Turismo y Comercio y para la Doble Titulación Interuniversitaria de Diseño de Moda y Grado en Comercio. También en ella figura un enlace al díptico de cada una de las titulaciones, donde aparece la información más relevante del Grado, especialmente útil cuando se requiere información breve y clara sobre la titulación, previa a la primera matrícula. El alumnado, una vez matriculado, tiene a su disposición la forma de contactar con la coordinación del Grado y con el profesorado de las distintas materias, a quienes podrán exponer sus dudas y solicitar orientación, a través del Campus Virtual, los correos electrónicos del profesorado y las tutorías presenciales.

A la información relativa a la Calidad del Grado se accede desde la pestaña de Calidad (<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>), donde puede encontrarse todo lo relativo al Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), la Memoria de Verificación, las Memorias anuales de seguimiento, las Memorias de las actividades realizadas por la Facultad, el resultado de los informes de Acreditación y Seguimiento, la resolución favorable para la renovación de la acreditación, el Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar, el personal académico de la Facultad, los Proyectos de innovación docente y calidad de la Facultad, el Sistema de quejas y reclamaciones, las encuestas de satisfacción, los principales indicadores de resultados y los resultados de la encuesta de inserción laboral de los egresados.

La información de la web es revisada y actualizada periódicamente garantizando la veracidad y accesibilidad de la información acorde a la Memoria de Verificación del Grado. Respecto al procedimiento para actualización de información en diferentes

portales, este aspecto ha sido objeto de análisis y seguimiento por parte de la Comisión de Calidad del centro y la coordinación de los títulos, ya que es posible acceder a portales con información a través de la sección de estudios de la Facultad de Comercio y Turismo y la sección "estudiar" de la UCM. Se realizó una reunión monográfica de coordinadores de título para evaluar la revisión de los espacios web y el tratamiento de la cuestión de manera generalizada para todas las titulaciones de la Facultad. Fruto de estas reuniones se acordó realizar una revisión sistemática de los espacios web para mantener la información sincronizada en cada titulación.

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.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Se mantiene 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.

La información objetiva y suficiente sobre el título está disponible y accesible en la web- institucional del centro, por lo que cumple bien este criterio de información y transparencia. El informe de seguimiento de la última memoria anual del Grado lo ha considerado como adecuado y coherente con la Memoria de verificación en todos sus puntos. A lo largo de las ediciones se han incorporado mejoras sugeridas por la UCM y la Fundación para el conocimiento Madri+d en sus informes de seguimiento.

En relación con la mejora de la información de la página web del centro y del título se ha hecho un gran esfuerzo para mostrar más rápidamente la estructura del Grado, el tipo de asignaturas, adaptar la guía docente y presentarla desglosada por asignaturas independientes. Se ha ampliado y mejorado la información sobre el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado incluyendo, además de su composición, sus funciones y actividades, las mejoras implantadas en la titulación, y el plan de acciones y medidas de mejora, el sistema de quejas y reclamaciones, y los resultados de las encuestas de satisfacción.

Al inicio de cada curso se celebra un acto de presentación y bienvenida a la Facultad, con información general a la Facultad y específica del Grado en Comercio <https://comercioyturismo.ucm.es/noticias/12-de-septiembre-inicio-de-clases>

La versatilidad del Campus Virtual, su estructura por asignaturas y su fácil acceso para los/las estudiantes es hoy una herramienta fundamental sin el que no cabe concebir un buen desarrollo de la docencia del Grado [EV15]

LISTADO DE EVIDENCIA

Página web de los grados la Facultad de Comercio y Turismo: <https://comercioyturismo.ucm.es/grado>

- Acceso directo a la secretaria alumnos : <https://comercioyturismo.ucm.es/alumnos>
- Acceso directo de guías docentes: <https://comercioyturismo.ucm.es/guias-docentes>
- Acceso directo de cv profesorado: <https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum-profesorado>
- Acceso directo a la Calidad del Grado: <https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>
- Apartado de noticias web: <https://comercioyturismo.ucm.es/noticias>
- Perfiles de redes sociales:
- Instagram: https://www.instagram.com/fcyt_ucm
- YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UctUYgcS1Ysk3bapneADYrAg>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/52143659/admin>
- EV15-Acceso campus virtuales

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

3.1. El SGIC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La Facultad de Comercio y Turismo cuenta con un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SGIC). Este sistema fue modificado y contó con la aprobación de la Oficina de Calidad de la UCM el 1 de febrero de 2017

(<https://comercioyturismo.ucm.es/file/sgic-f-comercio-y-turismo-def-2-febrero-2017>). Dicha actualización se incorporó en la última modificación de la Memoria Verifica (2019). El responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo será el/la Decano/a de la Facultad o persona en quien delegue. Actualmente, la Comisión de Calidad del Centro es el órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo, como Comisión delegada de la Junta de Facultad, y presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad. La relación nominal de la composición de la Comisión de Calidad se encuentra publicada en la web de la Facultad:

<https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>. Toda la información relativa a su funcionamiento se encuentra disponible en: <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>.

La Comisión de Calidad se reúne periódicamente, al menos, tres veces durante el curso académico. En estas reuniones se analiza la información de los títulos, siendo especialmente importantes las sesiones de evaluación de memorias de seguimiento anuales internas, y se toman decisiones respecto a los planes de mejora internos que acompañan dichas memorias anuales. Asimismo, se analizan los informes de evaluación y seguimiento internos (anuales) y externos (ordinarios, especiales, etc.) y se atienden las recomendaciones y modificaciones necesarias recibidas. Este organismo es quien, en caso necesario, propone actualizaciones y modificaciones de los títulos, también es quien coordina los procesos de evaluación interna para la acreditación de los títulos [EV02A-Actas Comisión de Calidad].

El SGIC del Grado de Comercio se sustenta en dos Comisiones de Facultad: la Comisión de Calidad de Estudios de la Facultad (primer nivel del SGIC) y la Comisión de Coordinación (segundo nivel del SGIC), ya explicada en el punto 1.2.

El SGIC y las composiciones de la Comisión de Calidad de la Facultad y Comisión del Grado están publicados en la página web de la Facultad (<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>), como se ha señalado, y se incluyen también las memorias e informes de seguimiento interno y externo, los planes de acciones y mejoras asociadas a las mismas y los resultados de las evaluaciones, también se puede encontrar el procedimiento y formulario de sugerencias y quejas, los informes históricos sobre calidad del Grado y otros contenidos de interés (Proyectos de Innovación docente y mejora la calidad de la Docencia, encuestas satisfacción, proyectos de investigación)

En resumen, el SIGC del Grado está implantado y cumple con los objetivos previstos en la memoria de verificación de la titulación, y con el buen funcionamiento de la Comisión de Calidad de la Facultad y la Comisión de Coordinación del Grado del Centro. Toda esta información se puede encontrar desglosada en EV02A; EV03.1 y Anexos de EV03.1.

Como se ha explicado en el apartado 1.2. de mecanismos de coordinación, existe una Comisión Académica de la Doble Titulación Interuniversitaria en Diseño de Moda por la UPM y Comercio por la UCM, que garantiza la coordinación entre los centros participantes (Centro Superior de Diseño de Moda de Madrid (CSDMM-UPM y la Facultad de Comercio y Turismo). Forman parte de dicha Comisión los responsables académicos de ambas Universidades. Para garantizar la calidad del título interuniversitario, actualmente forman parte de esta comisión el Director del CSDMM-UPM, la Decana de la Facultad de Comercio y Turismo, los responsables de Calidad de los títulos de cada plan de estudios y los coordinadores de cada grado. Las reuniones con acta son mantenidas de manera anual y durante el curso se mantiene el contacto entre los diversos responsables académicos. En el curso 2021-22 sólo estaba implantado el primer curso, dado que su implantación es progresiva. [EV2.E.]

Desde la Facultad de Comercio y Turismo en 2021-22 se mantuvo reunión con delegada curso y con profesores para la valorar el curso y los posibles problemas, así como fortalezas y debilidades que serán transmitidas a los responsables académicos [EV02B].

3.2. El SGIC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El SGIC incluye procedimientos que garantizan la recogida de datos e indicadores de manera continuada, permitiendo disponer de información destinada al análisis y mejora de distintas dimensiones que afectan al título (entre ellos: análisis de satisfacción de estudiantes, análisis de satisfacción de profesores/as, satisfacción de otros/as integrantes de la Comunidad universitaria: PAS, egresados/as, agentes externos del SGIC, y entidades y empresas implicadas en las prácticas

externas, evaluación de la calidad docente, evaluación sobre la coordinación docente, evaluación y seguimiento de los resultados del título y toma de decisiones derivadas, difusión y publicación de los resultados de calidad docente, gestión del sistema de reclamaciones, practicas externas, programas de movilidad [EV03.1] <https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>

Estos procedimientos forman parte del marco establecido por la universidad para garantizar la calidad de los títulos [Documento EV03.1 y anexos]. La Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para el análisis del funcionamiento de los títulos que imparte, la formulación de acciones de mejora y su seguimiento. Dicho procedimiento se basa en un proceso con tres fases.

FASE 1. Elaboración de memorias de seguimiento anuales, donde se recogen y analizan datos relativos a las siguientes dimensiones: (0) información pública del título; (1) estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad del Título; (2) análisis de la organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación del título; (3) análisis del personal académico; (4) análisis del funcionamiento de quejas y sugerencias; (5) indicadores de resultado y satisfacción del título, incluyendo prácticas externas y movilidad; (6) tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación; (7) modificación del plan de estudios; (8) relación y análisis de las fortalezas del título; (9) relación de puntos débiles del título y propuesta de mejora. Dicho análisis queda recogido en las memorias de seguimiento anuales que son revisadas y aprobadas en Comisión de Calidad y Junta de Facultad o comisión delegada. Una vez aprobadas son enviadas para su evaluación por parte del Vicerrectorado de Calidad y puestas a disposición pública a través de la web (<https://comercioyturismo.ucm.es/memorias-anuales-de-seguimiento>) [Ver detalle Documentos EV03.1A].

FASE 2. Informe anual de seguimiento UCM. Desde el Vicerrectorado de Calidad se realiza una evaluación de la memoria de seguimiento anual del título y emite un informe de seguimiento. Dicho informe queda a disposición pública a través de la web (<https://www.ucm.es/grado-en-comercio>) [Ver detalle Documentos EV03.1B].

FASE 3. Durante el curso académico siguiente se realiza un seguimiento de las mejoras planificadas y su implantación a través de la Comisión de Calidad del Centro y la Comisión de Coordinación del Título. Las mejoras implantadas se publican en la web del centro y del título: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/mejoras-implantadas-comercio>. Las mejoras previstas no implantadas son revisadas y, en su caso, reformuladas incorporándose en el plan de mejora de las memorias de seguimiento del curso siguiente. [Ver detalle Documentos EV03.1C]

Los principales temas de análisis y mejora del SGIC se recogen en la relación de las reuniones celebradas por las Comisiones de Calidad del Centro, es decir, tanto las de la Comisión de Calidad de Estudios, como las de la Subcomisión de Calidad del Grado.

El resultado de este proceso se encuentra también disponible en la web del centro: <https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>.

Las quejas y sugerencias se transmiten por la comunicación directa de los representantes y miembros de los distintos colectivos incluidos en la estructura del SGIC. El sistema de quejas y sugerencias se canaliza a través de tres vías: 1) Las reclamaciones por escrito presentadas en la Secretaría de Alumnos o a través del Servicio de Registro. 2) El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro. <https://comercioyturismo.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-quejas> 3) La comunicación directa por otras vías (principalmente con el Equipo Decanal). [EV03.2]. Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, durante el curso 2021/2022, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 24 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes, de las cuales 7 corresponden a Grado en Comercio y 3 a Doble Grado en Turismo y Comercio. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web y presentado en la Facultad de Comercio y Turismo, salvo 1 que llevó a través del vicerrectorado a través de inspección de servicios y 3 verbalmente expresadas en entrevista personal luego materializadas por escrito. Adicionalmente, se han recibido 8 escritos por correo electrónico dirigidos individualmente o en nombre de un colectivo a diferentes miembros del equipo decanal, procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y estudiantes que se han dirigido por escrito de manera individual. Aunque también se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente, se pidió a los estudiantes que así lo hicieron que pusieran por escrito su queja para tener un registro objetivo que cursar a trámite. En este sentido, prevalece la vía on line como principal canal de recepción de incidencias. Los motivos mayoritarios son no conformidades con calificaciones obtenidas y puntualmente queja hacia un docente. Estas incidencias han sido resueltas mediante contestación y/o acciones por parte del organismo competente de resolución. En unos casos, desde la Facultad se ha realizado una labor de investigación y mediación por parte del equipo decanal entre las personas afectadas. En la mayor parte de las ocasiones las labores de mediación han sido efectivas a la hora de reconducir la incidencia. En otros casos, como los relacionados con calificaciones obtenidas en pruebas de

evaluación, ha sido preciso la intervención de las Comisiones de Revisión de Exámenes (Reclamaciones) de los Departamentos correspondientes. [EV03].

VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Comercio este criterio fue calificado como C, las recomendaciones fueron atendidas en los cursos posteriores y en la última evaluación de seguimiento ordinario de 2022 fueron valoradas satisfactoriamente, elevando la valoración a B.

SIGC del Grado está implantado con éxito y cumple adecuadamente con los objetivos previstos en la memoria de verificación de la titulación. La Comisión del SIGC tiene reglamento de funcionamiento aprobado por el Centro. La Comisión ha realizado las funciones que se le encomendaban en la Memoria de Verificación, realizando un adecuado seguimiento del cumplimiento de los objetivos de la titulación, y del funcionamiento y desarrollo de la actividad docente. La calidad del Grado se garantiza con la Comisión de Calidad de Estudios de la Facultad y la Comisión de Coordinación del Grado en Comercio. El procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones sobre la titulación está regulado. Toda la información relativa al SIGC está disponible en la página web de la titulación.

LISTADO DE EVIDENCIAS QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ

EV2E.-Mecanismo coordinación Doble Titulación EV02B-Actas reunión delegados-Doble Título EV03.1 SIGC Memorias de seguimiento

EV03.2- Gestión de reclamaciones-sugerencias

EV03.2- Información general sobre quejas y reclamaciones EV03.2- Procedimiento de quejas PDI y PAS

EV03.2-Resumen quejas 2021-22

EV12. Informe resultados de los procesos de evaluación del profesorado para el título (DOCENTIA)

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

<https://comercioyturismo.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-quejas>

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

4.1. El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el curso 2021-2022 fueron 143 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Comercio y de 129 en el doble grado de Turismo y Comercio. Por ello, se ha incrementado el número de profesores que imparten docencia tanto en el Grado en Comercio como en el Doble Grado de Turismo y Comercio con respecto a 2020-21, un 6,71% y un 29% respectivamente.

Los curriculum vitae del profesorado de la Facultad de Comercio y Turismo, con detalle de su titulación y Doctorado, puede consultarse en <https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum-profesorado>.

En el informe de seguimiento externo de 2022, se recomendó tomar medidas para llegar a cumplir con el porcentaje de profesores permanentes establecido en el RD 420/2015, por lo que se está realizando un esfuerzo por mejorar este aspecto el porcentaje de profesores a tiempo completo respecto al total.

El Grado en Comercio se nutre en una medida muy significativa de profesorado que procede de otras Facultades, pero tienen una especialización docente e investigadora relacionada con la Titulación. El porcentaje de profesorado permanente (Catedráticos, Titulares, Contratado doctores) se sitúa en el 30,1% que asciende al 40% si se incluyen los/las profesores/as ayudantes doctores (profesores a tiempo completo no permanentes pero con alta probabilidad de ser en los próximos años profesorado permanente). Si tenemos en cuenta los créditos impartidos en el Grado en Comercio, el porcentaje de profesores permanentes sería del 39,3% e incluyendo a los profesores/as ayudante doctor/a del 49,4% (Tabla 01A).

No obstante, sigue destacando el alto porcentaje de profesores asociados (en 2021-22 imparten el 47,8% de los créditos del Grado en Comercio y el 43,6% del Doble Grado), situación que es objeto de seguimiento por el SGIC. Se han puesto en marcha medidas para incrementar la proporción de profesorado permanente y doctor, tal y como se explica más adelante en el apartado 4.2. El resultado ha sido positivo logrando mantener desde 2017/18 a 2020/21 una proporción de profesorado permanente superior al 50% y la proporción de profesorado con grado de doctor por encima del 60%. Sin embargo, la tendencia cambia bruscamente en el curso 2021/22 y 2022/23, cuando estos porcentajes se sitúan entorno al 30% de profesorado permanente, si bien se logra mantener la proporción de doctores por encima del 50% estimado. El análisis realizado hasta el momento sitúan como posibles causas el incremento de jubilaciones que se está experimentando tras la pandemia y la cobertura de descargas por gestión en el desempeño de cargos académicos, que se cubren con profesorado asociado.

Con la entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, y la reducción de carga docente máxima del profesorado asociado (de 6+6 a 4+4) se prevé para el curso académico 2024-25 una disminución obligada de la carga docente de los asociados en los Grados, y por ello en el Grado de Comercio.

En cualquier caso, conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas, por lo que se considera adecuado su perfil en el título.

Con respecto al número de sexenios de investigación, han disminuido a 19 en el curso 2021-22 en comparación con los 25 del año 2020-21, no obstante, en el curso 2022-23 se ha recuperado con 24 sexenios. En el caso del Doble Grado en Turismo y Comercio se han incrementado pasando a 32 sexenios de los 21 del año anterior. Esto se debe a una fluctuación en la asignación de profesores a los diferentes grupos de alumnos del Grado en Comercio y del Doble Grado, por lo que en términos absolutos el número de sexenios conseguidos avanza favorablemente (5 más en términos absolutos). También debemos tener en cuenta que solo el profesorado permanente puede solicitar sexenios.

En el informe de seguimiento externo de 2022, se recomendó seguir mejorando la actividad investigadora del profesorado. Se han emprendido acciones como la iniciativa de conseguir completar los estudios por ciclos alcanzando el doctorado y la creación de un nuevo grupo de investigación, que en la facultad pasa de uno a dos. <https://comercioyturismo.ucm.es/proyectos-de-investigacion-de-la-facultad->

Debido a la ausencia de información sobre la producción científica del profesorado, se puso en marcha 2021-22 el portal de producción científica de la UCM donde se puede consultar las publicaciones científicas, proyectos de I+D, tesis doctorales dirigidas. La información está disponible en el siguiente enlace: <https://produccioncientifica.ucm.es/unidades/780/proyectos>

Para el curso 2021/22 se ha realizado un proceso de revisión de datos sobre el grado de doctor del profesorado que imparte clase en la Facultad de Comercio y Turismo a partir de los datos disponibles en SIDI y en la información curricular facilitada por el profesorado. A partir de este trabajo se ha obtenido la estimación relativa al profesor asociado que imparte clase en el centro que dispone del grado de doctor (29%). Esta información todavía no está desglosada por titulación, pero supone una primera estimación que puede trasladarse a cada título. A partir de ahí se estima que la cifra total de profesores doctores se sitúa en torno al 55% de los 143 profesores que impartieron alguna asignatura del Grado en Comercio en el curso 2021-2022: https://comercioyturismo.ucm.es/file/icmra-1c_estructura-profesorado-gradocomercio

La participación del profesorado del Grado de Comercio y en Doble Grado Turismo y comercio en el programa Docentia tuvo un crecimiento relativamente continuado desde su inicio hasta el curso 2021-22. En el curso 2021-22 la tasa de participación del profesorado en el programa Docentia UCM es del 80% en el Grado en Comercio y del 79,7% en el Doble Grado Turismo-Comercio, lo que confirma el elevado porcentaje. El indicador tasa de evaluación en el programa de evaluación docente, para el cálculo se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docentia UCM, Docentia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas. La tasa de evaluaciones positivas sigue siendo alta (80,5% para Comercio y 90,5% para el Doble Grado). El Programa Docentia-UCM tiene un carácter de universal y obligatorio, frente al Docentia en extinción que es voluntario. Sin embargo, se mantienen los buenos resultados obtenidos por nuestros profesores en los cursos anteriores, tanto de la tasa de participación, como de la tasa de evaluaciones. [EV12] <https://comercioyturismo.ucm.es/personal-academico>

Con respecto a la tasa de evaluación en el programa de Evaluación docente, para su cálculo, se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docentia UCM, Docentia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas que es del 90,5% en el Doble Grado Turismo-Comercio.

Los TFG son dirigidos por profesores de la Facultad de Comercio y Turismo, son designados por los departamentos para tal fin, computando en su carga docente. La normativa está disponible en la página web, además de publicarse en el campus virtual

para alumnos y tutores TFG. Los profesores que dirigen TFG son expertos en la materia por lo que tienen un perfil adecuado. El número de tutores de TFG es suficiente para la dirección de los trabajos. En el curso 2021-22 se defendieron un total de 147 trabajos, en las convocatorias ordinaria, fin de estudios y extraordinaria [EV04.2.1]
<https://comercioyturismo.ucm.es/file/directrices-tfg-facultad-comercio-y-turismo>

Con respecto al Grado de satisfacción de los diferentes grupos involucrados con personal académico, para el curso 2021-2022 los estudiantes del Grado en Comercio otorgan un valor de 5,8, dato muy similar al de los últimos cursos académicos al igual que ocurre en el Doble Grado en Turismo y Comercio que tiene un valor de 6 (Tabla 07).

Por tanto, el número de docentes del Título es suficiente, reúne la cualificación requerida por el Título, cuenta con profesorado altamente cualificado en investigación y docencia, y se ajusta a las características del Título y al número de estudiantes.

4.2. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado y está realizando actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La Universidad Complutense de Madrid ha implementado en los últimos años planes de mejora y estabilización del profesorado. Los responsables del Decanato del centro 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 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. Sin embargo, como se ha comentado en el punto anterior, la repercusión de estas medidas en la proporción de profesorado permanente se han visto mermados por cambios motivados en la estructura del profesorado, probablemente motivados por jubilación y cobertura de descargas por cargo de gestión académica, que se realiza con profesorado no permanente: con la figura de ayudante doctor habitualmente en el caso de jubilaciones, con la consiguiente espera para su conversión en permanente, y con la figura de profesorado asociado en el caso de la cobertura por descargas de gestión.

Las acciones de mejora de la formación docente se traducen en numerosos cursos de actualización y manejo de las nuevas tecnologías que son ofertados tanto por parte del Rectorado, a través de su Centro de Formación Permanente, como de la propia Facultad. <https://cfp.ucm.es/formacionprofesorado/>

Adicionalmente, la Facultad de Comercio y Turismo organiza cursos de formación para el profesorado. En 2021-22 se ofertaron un total de 5 cursos para el PDI y participaron en 3 de ellos [EV07A]

Es destacable la participación en numerosos proyectos de Innovación y Mejora tanto de la Docencia como de la Calidad de las titulaciones, muchos de ellos interdisciplinarios y en colaboración con profesores de otras Facultades y Titulaciones, consiguiéndose una adecuada integración inter-facultativa e inter-departamental, como prueban los 5 proyectos Innova-Docencia [EV07B] y 1 proyecto Innova Gestión-Calidad, que, siendo propios del Centro, pueden consultarse en: https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2021-proyectosinnova_concedidos. Destacar 27 profesores del Grado en Comercio que en el curso 2021-22 han realizado un total de 44 cursos de formación docente impulsados desde el centro de formación permanente del profesorado [EV07C].

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El personal académico es excelente, mantiene un alto grado de compromiso y entusiasmo con la

titulación, implicado en su formación, mejorando en investigación, como se ha expuesto y se acredita en las Memorias de seguimiento de los últimos años.

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Comercio este criterio fue calificado como "C. El número de doctores que imparte clase en el título, que se sitúa en el 54%, acumulando un total de 19 sexenios de investigación y 32 sexenios en el caso del Doble Grado. En lo que respecta a la estructura permanente/no permanente, se logró mantener adecuadamente durante cuatro cursos académicos, observando un desajuste en el último curso académico y el año en curso (2021/22 y 2022/23). Se considera un desajuste puntual ya incluido en el seguimiento del SIGC y con perspectiva de recuperación con la continuidad de las medidas puestas en marcha de estabilización de plazas y plazas de potenciación estratégica.

El personal adscrito que imparte clase en el centro participa habitualmente en proyectos y contratos de I+D+i y elabora publicaciones. Desde 2016, en un análisis no exhaustivo, el PDI que imparte con docencia en el centro ha participado en más de 130 proyectos y contratos y desarrollado más de 400 publicaciones científicas.

Desde 2021, la Facultad de Comercio y Turismo dispone de un nuevo grupo de investigación adscrito al centro.

La evaluación docente a través del Programa DOCENTIA -anteriormente voluntaria- se ha establecido con carácter obligatorio y es de aplicación a todo el personal docente e investigador de la UCM, sea cual sea su categoría académica y su dedicación. Este programa se coordina y desarrolla desde el Vicerrectorado de Calidad. Todos los años el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas del Alumnado sobre la Actividad Docente del Profesorado y cada tres años se realiza la evaluación DOCENTIA-UCM. Del total de profesores que imparte clase en el título, un 80% obtuvo la evaluación DOCENTIA-UCM, de los cuales el 85,7% obtuvo evaluaciones positivas [EV12].

LISTADO DE EVIDENCIAS QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ

EV07A-Profesorado_Programas de formación

EV07B-Profesorado_Programa Innova 2021-22

EV12-Informe resultado DOCENTIA

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.

5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La titulación utiliza las estructuras y el personal administrativos del centro, que están sujetas, al igual que otros aspectos, a todos los mecanismos de control, revisión y mejora del SGIC. En la Memoria de Verificación modificada no se prevé la adscripción de personal de apoyo específico, si no que se menciona una estructura organizativa de la Facultad que actualmente se mantiene. En lo que respecta a la plantilla del personal de administración y servicios con la que cuenta el Centro actualmente cubre las unidades de: Gerencia; Servicios Generales; Biblioteca; Secretaría de Alumnos, Información y Registro; Informática y medios audiovisuales; Asuntos Económicos; Personal; Secretaria de Dirección y apoyo a Decanato; Negociado de prácticas en empresas; Negociado de Erasmus. En el curso 2021/2022 se mantienen en 35 los efectivos previstos en memoria verificada, considerándose suficientes y adecuados para dar soporte a la docencia. Para los retos de cualificación que puedan surgir por cambios normativos, socioculturales o la adopción de nuevos objetivos estratégicos en las titulaciones, existe una Unidad de Formación del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Se dispone también de un Plan de Formación 2023-2026 (https://www.ucm.es/file/plan-de-formacion-2023_2026-1?ver), entre cuyas líneas estratégicas se incluyen la formación integral en idiomas, la formación en los procesos de administración electrónica y protección de datos, formación en planificación y dirección estratégica y procesos de calidad del personal con tareas directivas, formación en promoción de la salud, el bienestar y el medioambiente, formación en igualdad, diversidad e inclusión, también se mantienen las áreas formativas para la actualización, promoción profesional, cultural y académica.

Acciones y programas de apoyo, orientación académica y profesional.

El título dispone de distintas acciones y programas de apoyo y orientación académica y profesional. Desde el centro, el primer día de curso se realiza una charla de acogida donde se explica a los estudiantes el funcionamiento general de la facultad y el título que van a cursar. Se lidera por la Decana que realiza una sesión de bienvenida acompañada de vicedecanos de estudiantes, ordenación académica y calidad, así como de coordinadores de grado. Los estudiantes tienen también la posibilidad de acogerse al programa de mentorías, basado en la orientación entre iguales, donde estudiantes de últimos cursos guían a estudiantes de nuevo ingreso.

El centro dispone de servicios y organiza una serie de actividades dedicados a complementar los conocimientos regulados y mejorar la adquisición de competencias de los alumnos del grado. En esta línea, la Biblioteca de la Facultad, realiza sesiones de formación dirigidas a profesores y alumnos sobre los recursos bibliográficos disponibles. Asimismo, la coordinadora del Campus Virtual de la Facultad imparte cursos de formación para profesores y da apoyo a profesores y estudiantes en la utilización del Campus Virtual.

Respecto a la orientación para la realización del Trabajo Fin de Grado, se organiza una sesión informativa para alumnos matriculados con apoyo del personal de la Biblioteca. Por otra parte, diversos grupos de profesores que imparten su docencia en el grado vienen participando en todas las ediciones de proyectos de innovación educativa auspiciados por el Rectorado de la UCM. Por último, desde el Vicedecanato de estudiantes y extensión universitaria, junto a las iniciativas de otros profesores, ha impulsado la realización de un elevado número de actividades, jornadas, talleres, conferencias, seminarios, etc. dirigidos a estudiantes y profesores.

En un segundo nivel, el centro dispone de distintos servicios para fomentar la orientación, empleabilidad y emprendimiento. Por una parte, desde la Oficina de Prácticas se gestionan las prácticas curriculares y aquellas prácticas extracurriculares que son extensión de las primeras. Por otra parte, dispone de un programa y espacio habilitado para la preincubadora que está destinado a tutelar posibles proyectos de creación de empresas impulsados por estudiantes del centro. Finalmente, se organizan charlas y otras actividades destinadas a la orientación profesional y la mejora de la empleabilidad. La Delegada de la Decana para empleabilidad y emprendimiento es la persona responsable de coordinar las prácticas curriculares en la Oficina de Prácticas del centro, de trabajar estrechamente con el Director de la Preincubadora de empresas del centro y de organizar las actividades de orientación, empleabilidad y emprendimiento destinadas a los estudiantes del centro.

En un tercer nivel más amplio, prestando servicio a todas las titulaciones de la Universidad, la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) del Rectorado (<https://www.ucm.es/ope/>) coordina y organiza de manera generalizada todas las actividades relacionadas con formación y actividades para el empleo.

Por último, la Universidad Complutense de Madrid (UCM) ofrece servicios de apoyo y a sus estudiantes (ver: <https://www.ucm.es/servicios>). Estos servicios incluyen, entre otros, la Oficina de Información General, Biblioteca General, la Casa del Estudiante, la Oficina para la Inclusión de las Personas con Diversidad (OIPD) y la Oficina de Diversidad Sexual e Identidad de Género.

Programas de movilidad: La Facultad de Comercio y Turismo dispone de dos programas principales de movilidad enmarcados en el contexto general de la UCM: SICUE y ERASMUS. El programa SICUE (<https://www.ucm.es/sicue>) promueve el intercambio entre universidades españolas, mientras que el programa ERASMUS (<https://comercioyturismo.ucm.es/informacion-sobre-movilidad-erasmus>) está orientado a la movilidad internacional entre universidades europeas y terceros países que participan en el convenio. Se dispone de una Oficina de Movilidad, coordinada por la Vicedecana de Relaciones Internacionales e Institucionales, que centraliza la gestión de programas y acciones de movilidad. Durante el curso 2021/22 se han acogido a un total de 72 estudiantes de movilidad entrante que han cursado estudios en Asignaturas de alguno de los grados impartidos por el centro. La movilidad saliente de Grado en Comercio ha sido de 32 estudiantes y de Doble Grado en Turismo y Comercio de 30.

Información sobre los recursos disponibles en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título. Las titulaciones de Grado en Comercio y Doble Grado en Turismo y Comercio se imparte únicamente en la Facultad de Comercio y Turismo. Toda la información sobre recursos disponibles está disponible tanto en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/>). Para el caso del Doble Título Interuniversitario en Diseño de Moda y Comercio tiene disponible información sobre el título en <http://www.csdmm.upm.es/pages/doblegradouniversitario.html> y de manera general sobre los recursos en la página del CSDMM-UPM (<http://www.csdmm.upm.es/index.html>).

Las encuestas de satisfacción que se distribuyen entre estudiantes, PDI y PAS recogen apartados que permiten conocer la

satisfacción con el personal de apoyo y servicios ofrecidos. Durante el curso 2021/22 la satisfacción de estudiantes del Grado en Comercio con prácticas externas fue de 7 (atención tutor/colaborador 7.5; utilidad para la empleabilidad 6.6; valoración formativa 7.4; gestión del centro 6.4), con el programa de movilidad la satisfacción fue de 8, la satisfacción con actividades complementarias fue de 5.9, con atención al estudiante 6.2, con la labor docente del profesorado 5.4, con el proceso de matriculación 6.1 y con las tutorías presenciales (utilidad) 6.1. Para el caso del Doble Grado en Turismo y Comercio, la satisfacción fue en general algo más elevada: con prácticas externas fue de 8.1 (atención tutor/colaborador 7.9; utilidad para la empleabilidad 8.1; valoración formativa 8.3; gestión del centro 7), con el programa de movilidad la satisfacción fue de 10, la satisfacción con actividades complementarias se situó en 6.2, con atención al estudiante en 6.1, con la labor docente del profesorado en 6, con el proceso de matriculación en 7 y con las tutorías presenciales (utilidad) en 6.8.

En el caso del PDI durante el curso 2021/22 y para el Grado en Comercio su satisfacción con el número de alumnos por aula se situó en 6.5, siendo el ítem que recibe menos valoración junto con el aprovechamiento de tutorías (5.5). Se valora positivamente los recursos administrativos (8.2) y gestión de la titulación (organización de horarios 8.1, atención prestada por el PAS 8.7, apoyo técnico y logístico 8.2, procedimientos administrativos de la titulación 8.4, procedimientos administrativos comunes 8.6, información ofrecida 9). En el caso del Doble Grado en Turismo y Comercio las valoraciones van en la misma línea, su satisfacción con el número de alumnos por aula se situó en 8.8, también alcanzó buena valoración en los recursos administrativos (7.1) y gestión de la titulación (organización de horarios 7.9, atención prestada por el PAS 8, apoyo técnico y logístico 7.6, procedimientos administrativos de la titulación 7.7, procedimientos administrativos comunes 7.9, información ofrecida 8.5).

Respecto al PAS, en el curso 2021/22 la satisfacción con los recursos también es positiva (servicios de riesgos laborales 9.5, plan de formación PAS 6) al igual que con la gestión y organización (adecuación de conocimiento y habilidades al trabajo 9.7, organización del trabajo en la unidad 9, tamaño de la plantilla existente 8.7, posibilidad de ser sustituido 7, conocimientos de funciones y responsabilidades 6.3, correspondencia de tareas con puesto de trabajo 6.3, definición de funciones y responsabilidades 6, relación formación/tareas 5.3).

5.2. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Actualmente la Facultad dispone de aulas suficientes para el desarrollo de las clases presenciales, tanto teóricas como prácticas, además de cuatro aulas de informática atendidas por el personal de apoyo [EV08.1]. La capacidad de las aulas es adecuada al tamaño de los grupos; las 18 aulas docentes están equipadas con cañón video-proyector y audio y conexión a Internet. También cabe destacar la inversión realizada en la adaptación de todas las aulas para la docencia híbrida (streaming), la adquisición de nuevo material como pizarras interactivas o el proceso de electrificación de aulas que se está llevando a cabo en los últimos cursos académicos. Además de las infraestructuras físicas, se cuenta con recursos tecnológicos de apoyo a la docencia como el campus virtual, la plataforma moodle, el portal de gestión académica (GEA) [EV05-Plataforma tecnológica de apoyo a la docencia]. El aula 11 tiene además una configuración flexible que resulta muy adecuada para determinadas actividades formativas.

La planta baja de la Facultad cuenta con un Salón de actos con una capacidad para 323 personas, la Sala Germán Bernácer utilizada para la impartición de seminarios y la defensa de tesis doctorales y la Sala de Juntas.

También cabe mencionar dentro de este apartado la Biblioteca de la Facultad <https://biblioteca.ucm.es/cyt> que cuenta con 130 puestos de lectura y 10 puntos de consulta. Además, los estudiantes tienen libre entrada en todas las bibliotecas de la Universidad Complutense y acceso a todos sus fondos bibliográficos a través de la página web de la Biblioteca de la Universidad <http://biblioteca.ucm.es>. Asimismo, la formación especializada del personal de la Biblioteca permite a éste proporcionar a los estudiantes información, formación y orientación adecuadas para el eficaz aprovechamiento de los recursos disponibles.

La Facultad cumple con la adecuación de las estructuras siendo accesible. El acceso al centro para personas con movilidad reducida se realiza desde la rampa instalada en el parking del edificio. Mientras que al resto de plantas se puede acceder a través del ascensor. Cabe señalar, además, que la anchura de las puertas de paso es adecuada para acceder con silla de ruedas y existen servicios para personas con movilidad reducida. Por otra parte, la UCM dispone de un organismo, la Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión de la Universidad Complutense de Madrid <https://www.ucm.es/diversidad/> que agrupa diferentes oficinas, servicios y colectivos de la Universidad Complutense (Discapacidad/Diversidad y dificultades específicas de aprendizaje; Diversidad Sexogenérica; Diversidad Sociocultural/Refugio; Ciencia Inclusiva). La Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión de la Universidad Complutense de Madrid, atiende a la diversidad de todas las personas que forman parte de la comunidad universitaria (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios). Además, completa la función universitaria centrada en el desarrollo de la ciencia y la tecnología, poniendo el acento en la persona, en el desarrollo de la diversidad, en la

atención personalizada y visibiliza y pone en valor a las personas especialistas, grupos de investigación, y colectivos de la Universidad Complutense relacionados con la diversidad y la inclusión. En esta línea, la Facultad cuenta también con un Delegado de Diversidad y Responsable del Nodo de Género que refuerza estas acciones en el ámbito de la facultad de Comercio y Turismo. Más concretamente hace de enlace entre la OIPD y estudiantes y profesorado, especialmente velando por el cumplimiento de las adaptaciones de cada estudiante e informando y asesorando sobre las posibilidades que brinda la OIPD.

Tal y como muestran los resultados que indicaremos a continuación, la satisfacción de los diferentes grupos de interés involucrados en el título con las infraestructuras y los recursos materiales se sitúa por encima de 7 en el caso del profesorado y por encima de 6,4 en el caso de los estudiantes. De forma más precisa, la satisfacción del profesorado de Grado en Comercio con los recursos es satisfactoria. Específicamente valoran el Campus Virtual con un 8,6, los fondos de la biblioteca con un 8,3, las aulas de docencia teórica con un 8,2, las aulas de docencia práctica con un 8 y los recursos administrativos con un 7,9 [EV09.2.A].

Mientras que la satisfacción del profesorado de Doble Grado en Turismo y Comercio con los recursos es bastante satisfactoria. Específicamente valoran el Campus Virtual con un 8,6, los fondos de la biblioteca con un 8,1, las aulas de docencia teórica con un 7,8, las aulas de docencia práctica con un 7,6 y los recursos administrativos con un 7,1 [EV09.2.B].

Por otro lado, la satisfacción de los estudiantes de Grado en Comercio con los recursos y medios es de 6,7 [EV09.1.A]. En la misma línea, la satisfacción de los estudiantes de Doble Grado en Turismo y Comercio con los recursos y medios es de 6,5 [EV09.1.A].

5.3. En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: No procede dado que el grado únicamente se imparte en modalidad presencial. No obstante, como se ha comentado en puntos anteriores, se cuenta con recursos tecnológicos de apoyo a la docencia [EV05-Plataforma tecnológica de apoyo a la docencia] y se realizó una adaptación de las aulas para la docencia híbrida con motivo de la crisis sanitaria [EV02D- Coordinación durante Crisis Covid-19].

5.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, servicios de apoyo del título e instalaciones.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el anterior informe de renovación de acreditación no se establecieron recomendaciones ni modificaciones necesarias relativas al personal de apoyo, los recursos materiales, los servicios y las instalaciones, considerándose adecuadas para la impartición del título. Respecto a modificaciones posteriores en Memoria Verifica, se incluyeron los requisitos para la impartición de clases en inglés por parte del profesorado y se actualizaron los convenios de empresas disponibles para las prácticas externas.

Cambios en la tipología y número de recursos materiales y servicios. Como se ha explicado en los apartados anteriores, la tipología y número de recursos materiales y servicios ha mantenido la estructura prevista en la memoria verifica. Los cambios que se han introducido han ido en la línea de mejorar o incrementar los recursos como ha sido el caso de la adaptación de las aulas para la docencia híbrida durante la crisis sanitaria, la adquisición de pantallas digitales o las acciones para electrificar las aulas.

Cambios en la estructura del personal de apoyo. La estructura del personal de apoyo también se ha mantenido respecto a lo contemplado en memoria verifica, con ligeras variaciones de categoría en algunos puestos. La variación del personal de apoyo cuantitativamente también se ha mantenido en 35 efectivos.

Implicación institucional y las actuaciones dirigidas a cumplir con los requisitos de infraestructuras y medios materiales establecidos en el artículo 8 y en el Anexo II, III y IV del R.D. 640/2021. En lo que respecta a los requisitos de espacios docentes e investigadores, se disponen de aulas con mayor capacidad al tamaño del grupo. En total 17 aulas de docencia en el centro cumplen con el criterio de espacio de 1.25 m²/estudiante que requeriría la docencia en este grado. Se dispone de un laboratorio de idiomas para la impartición de las asignaturas de lengua extranjera. Se disponen de dos aulas con flexibilidad espacial y de mobiliario con capacidad para acoger el volumen de estudiantes del grado (22 y Germán Bernácer) y pueden ser utilizadas en caso de que se requiera para aplicar alguna dinámica docente por parte de alguna asignatura o para impartir talleres o charlas

con ponentes invitados. Respecto a los despachos del profesorado, todos están dotados de equipos informáticos y de comunicaciones que son revisados y actualizados periódicamente para su adecuado funcionamiento. Adicionalmente se realizó una campaña por parte del centro para la dotación de material informático portátil al profesorado del centro. El edificio actualmente es accesible tal como se ha indicado en el punto 5.2.b.

En lo referente a los requisitos de carácter tecnológico, informático y audiovisual, se dispone de conexión red wifi en todo el centro con capacidad y velocidad acorde con el volumen de estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios. Los equipos informáticos de aulas, espacios para PDI y PAS están conectados directamente a la red de internet por cable. Se cuenta con un campus virtual integrado por dos subsistemas Mi Campus (desarrollado por los servicios de informática de la UCM) y Moodle (Sistema de Gestión de Cursos de Código Abierto). Se dispone de web institucional de la UCM, del centro y del título, que son revisadas y actualizadas periódicamente. Respecto a la intranet, existe por una parte restricción de acceso a determinadas secciones de la página institucional UCM, a cuya información únicamente se puede acceder previa identificación con credenciales UCM y su disponibilidad puede estar discriminada en función del colectivo al que pertenece el usuario. Por otra parte, existen diversos sistemas informáticos también de acceso restringido según el nivel de acceso autorizado a cada usuario, como son el portal de gestión académica (GEA), el portal de gestión de prácticas externas (GIPE), el portal del investigador, el portal de servicio del empleado, etc. En cuanto a la dotación de equipamiento audiovisual, informático, de red de internet y aulas de informática. Se dispone de cuatro aulas de informática completamente equipadas y de un laboratorio de idiomas. El centro cuenta con servicio de biblioteca y documentación específicamente destinado a dar soporte a las titulaciones e investigaciones del centro. Adicionalmente se cuenta con los servicios de la red de bibliotecas de la UCM y de acceso a documentación a través de los distintos convenios suscritos. No se ha previsto dotación de laboratorios y de servicios científico-técnicos.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Se valora satisfactoriamente el criterio de personal de apoyo, recursos materiales y servicios. En este sentido, el grado sigue contando con el personal de apoyo y administrativo necesario para desarrollarse de forma satisfactoria. Del mismo modo, cuenta con servicios y recursos suficientes como para que las clases puedan impartirse de forma propicia.

LISTADO DE EVIDENCIAS QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ

EV05 Enseñanza no presencial EV08.1 Infraestructuras

EV09 Indicadores de Satisfacción

Acceso a la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) <http://www.ucm.es/ope>

Acceso a la Fundación Universidad-Empresa <https://www.fue.es>

Acceso a la Fundación UCM <https://www.ucm.es/fundacion/practicas-empresas>

Acceso a la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid <http://biblioteca.ucm.es> Acceso a la Biblioteca de la Facultad de Comercio y Turismo <https://biblioteca.ucm.es/cyt>

Acceso a la Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión de la Universidad Complutense de Madrid <https://www.ucm.es/diversidad>

Acceso al Plan Docente de Actuación de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/file/plan-docente-de-actuacion-2021-2022.-fac-de-cyt>

Acceso a la Modificación Plan Docente de actuación Curso 2021-22 <https://comercioyturismo.ucm.es/file/modificacion-plan-docente-de-actuacion-curso-2021-22>

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el Grado en Comercio todas las asignaturas utilizan una metodología docente similar:

presentación de contenidos actualizados, procurando mostrar la conciencia crítica de los conocimientos, y el estímulo de lecturas, casos prácticos y trabajos grupales e individuales. Cada curso consta de 60 créditos, repartidos en asignaturas cuatrimestrales de 6 créditos en su mayoría, 4,5 créditos o 9 créditos en algunos casos, con docencia teórico-práctica.

El Campus Virtual ha ido adquiriendo cada vez mayor protagonismo, y es una herramienta fundamental en el proceso formativo, al proporcionar contenidos de interés en cada asignatura.

El sistema de evaluación continua en cada asignatura sigue los siguientes ítems: asistencia a clase, trabajos, prácticas y otros elementos. Se ajusta a lo expuesto en la Memoria de Verificación y en el contenido de cada una de las guías docentes. Por tanto, los resultados del aprendizaje alcanzados por cada una de las asignaturas se corresponden con el nivel establecido en el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES). Para garantizar la adquisición por todos los estudiantes de los resultados de aprendizaje, la titulación exige a los alumnos no hispanohablantes, para ser admitidos, que acrediten mediante certificado estar en posesión del nivel mínimo B2 en español o en su defecto superar el examen de nivel. Esto fue valorado positivamente en el informe de seguimiento de 2022. Los resultados de aprendizaje están descritos en la memoria de verificación del título y se tienen en consideración en las Guías Docentes [EV01]

El desarrollo de los Trabajos Fin de Grado se realiza conforme a lo establecido en la Memoria de Verificación del Título del Grado en Comercio. En 2019 se incluyó en la Memoria el cambio en la forma de evaluación del TFG en el Grado estableciendo una defensa oral ante el tutor y un segundo profesor para todos los alumnos, tal y como estableció el informe final de renovación de la acreditación de 2017. La defensa oral supone una síntesis del trabajo donde el alumno debe destacar los principales hallazgos e implicaciones del mismo. Por tanto, 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). Las preactas son las rúbricas de evaluación que garantizan que el sistema de evaluación es homogéneo e individual para los TFG y aseguran la adquisición de los conocimientos, las competencias y las habilidades asociadas al título [EV04.2.3]

La calificación máxima otorgada en el proceso puede ser como máximo de 8,9. No obstante, puede proponer a la Comisión del TFG calificaciones superiores (Sobresaliente y/o matrícula de honor) que son otorgadas por la propia Comisión. Para ello, los tutores deben cumplimentar el informe correspondiente donde a modo de rúbrica valoran los aspectos recogidos en el TFG y su buen desarrollo. Los TFGs propuestos, una vez comprobado que cumplen los requisitos mínimos, son defendidos oralmente ante un Tribunal de tres profesores designado por la Comisión de TFGs del Grado, preferentemente de entre los profesores encargados de la docencia y seguimiento de los grupos de TFG, quienes evalúan el Trabajo y elaboran la correspondiente acta de Sobresaliente - Matrícula de Honor justificando la nota otorgada. Este acta evalúa los mismos aspectos para todos los alumnos que optan a dicha calificación, por lo que se garantiza la homogeneidad de los criterios de valoración. [EV04.2.3]

La Comisión de Calidad y los Coordinadores de los Grados que se imparten en el Centro elaboraron una Directrices de TFG única para todas las titulaciones, que se aprobó por la Junta de Facultad el 29 de noviembre de 2018.

El grado en Comercio, el Doble Grado Turismo y Comercio y el Doble Título Diseño de Moda y Comercio, tienen establecidas en los planes de estudio la asignatura obligatoria de prácticas externas (Grado en Comercio), cursada en cuarto curso, segundo semestre en el Grado y en quinto curso, segundo semestre en el Doble Grado, con una carga lectiva de 12 créditos. En el caso del Doble Título Diseño de Moda y Grado en Comercio aún no está implantado. En el marco de equivalencia establecido por la facultad, esto supone que el alumno debe realizar al menos 300 horas de prácticas tuteladas en una empresa que tenga suscrito el correspondiente convenio con la Universidad.

La gestión administrativa de las prácticas se realiza en la Oficina de Prácticas de la Facultad, a través de la aplicación informática GIPE que permite la gestión telemática integral de las mismas y que opera bajo la tutela de la Delegado/a de la Decana para emprendimiento, prácticas externas y empleabilidad.

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

desempeñada por el alumno.

Mediante este procedimiento se garantiza que el alumnado adquiere las competencias previstas en la memoria de verificación en relación a las prácticas externas. Todo este proceso de gestión de las prácticas externas (convenio, oferta y asignación) así como su desarrollo y evaluación, incluyendo la coordinación entre parte académica interna y parte de la entidad externa queda registrado a través del sistema informático GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas). [EV10.1- Informe de prácticas externas y anexos].

Durante el curso 2021-22 el alumnado del Grado en Comercio realizó 182 prácticas curriculares frente a las 142 efectuadas en el año académico anterior que fueron más reducidas en número con motivo de la situación de pandemia. En el doble grado en Turismo y Comercio 94 alumnos hicieron prácticas curriculares en el curso 2021-22, 48 en Turismo y 46 en comercio y 17 alumnos hicieron prácticas extracurriculares. Estas cifras suponen un aumento importante respecto al curso anterior en el que 43 alumnos hicieron prácticas curriculares y 4 extracurriculares

En el informe final de seguimiento de 2022 fue calificado como B. El Informe final de renovación de la acreditación (2017) calificaba este criterio con una D e incluía las siguientes modificaciones: "1. Es necesario que la defensa del TFG se realice siguiendo lo establecido en la memoria en la que se recoge la defensa oral de todos los alumnos. 2. Es necesario establecer sistemas para mejorar que los estudiantes asiáticos adquieran los resultados de aprendizaje, empezando por establecer un nivel mínimo de español en el perfil de ingreso.". Estas modificaciones fueron atendidas e incluidas en la modificación de Memoria Verifica de 2019.

6.2. La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La evolución del Grado de estos últimos años ha sido adecuada a las previsiones del título y a las características de los/las estudiantes de nuevo ingreso. [Tabla 3B]

Desde la última renovación de la acreditación del Grado de Comercio, los indicadores de calidad han sido buenos. A continuación, se van a analizar los elementos que se valoran en esta directriz.

En el curso 2021-22 se ofertaron 240 del Grado en Comercio (incluye la 25 plazas del grupo Doble Título Interuniversitario en Diseño de Moda y Comercio). El porcentaje de cobertura se sitúa en el 93,3%.

La tasa de rendimiento del título es del 75,57% en 2021-22, ligeramente inferior a los dos cursos de pandemia anteriores pero situada por encima del curso pre pandémicos.

La tasa de graduación cuyo umbral se sitúa en el 20% en la Memoria de Verificación se cumple con holgura, situándose en el 44,4% en 2021-22, ligeramente inferior al curso anterior (49,54%) pero similares a los cursos 2018-19 y 2019-20.

La tasa de abandono del título alcanza en 2021-22 el nivel de 27,83%. Hemos observado una tendencia al alza desde el curso 2018-19 (25,6%), por lo hemos realizado una acción de mejora. Según la memoria de verificación del título del Grado en Comercio, la tasa de abandono debe ser como máximo del 15%, y si bien es un porcentaje demasiado exigente, seguiremos trabajando en la mejora de este indicador.

La tasa de eficiencia de los egresados aumenta respecto a los años anteriores y se sitúa en 82%. Se cumple con lo establecido en la memoria de verificación que la sitúa en el 71%.

La tasa de éxito es muy positiva y se sitúa en 2021-22 en el 84,59%. Los cursos de la pandemia fueron mejores resultados (89,87% en 2020-21 y 88,42% en 2019-20), si bien los datos de 2021- 22 son similares a los cursos pre pandémicos.

En el Doble Grado de Turismo y Comercio relativos a la tasa de abandono (15,09%), menor que la del Grado en Comercio, y la En cuanto al Doble Grado Turismo y Comercio, los resultados son muy positivos. La tasa de rendimiento del título disminuye en el Doble Grado en comparación con el curso anterior al 89,35% pero todavía sigue estando por encima de la tasa de Grado en Comercio. También es significativo que se cumple con la tasa de abandono (15%) cumpliendo con el porcentaje establecido en la memoria verifica. Se han recibido los primeros datos de la primera promoción del título, 2021-22, que sitúa a la tasa de graduación (56,86%), algo superior a la del Grado en Comercio. Estas diferencias pueden explicarse por la selección del alumnado derivado de la alta demanda del Título, y como consecuencia de la mayor nota media de corte en la entrada del grupo

hasta el momento. [EV09]

El análisis conjunto de estos indicadores y de su evolución para las dos titulaciones nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro y la Universidad Complutense.

Las actuaciones de mejora llevadas a cabo por los responsables del título para la mejora de las principales tasas e indicadores se centraron en: a) vigilar y mantener las buenas tasas obtenidas en la mayoría de los indicadores y b) intentar reducir la tasa de abandono. Este tema se ha incorporado como objeto de análisis en la Comisión de calidad para comparar los datos con otros títulos similares y estudiar una posible modificación del dato en la memoria de verificación.

6.3. La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Para justificar la valoración de esta directriz, seguimos las encuestas validadas por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid. 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 (EVO9) (Tabla 07).

La evolución de los indicadores de satisfacción con el título es en general satisfactoria. Las puntuaciones de los alumnos, se mantienen en niveles de cursos anteriores, aunque sin duda todavía hay margen para la mejora. La puntuación del profesorado se mantiene en niveles altos.

En el informe de seguimiento externo de la Fundación Madri+d de 2022, se calificó con B este criterio y se nos recomienda analizar y tomar medidas en relación con los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción. Detectamos que la satisfacción global del alumnado con el Grado en Comercio ha sido de 6,0, lo que supone un ligero ascenso con respecto al curso anterior (5,6), y sigue siendo inferior a la media de la UCM de satisfacción con su grado para el curso 2021-22 (6,5). Los aspectos mejor valorados por el alumnado son la satisfacción con los programas de movilidad (8,0), las prácticas externas (7,5), el nivel de dificultad adecuado (7,1), el número de alumnos por aula (7,0) y las competencias adquiridas (6,9). Los aspectos peor valorados son el contenido innovador (5,1), la consideración de poco innovadores de los materiales (4,9) ofrecidos en la titulación, y la relación Calidad-precio (5,0), si bien estos indicadores mejoran con respecto al curso anterior.

El análisis de la encuesta de satisfacción del alumnado del Doble Grado en Turismo y Comercio del año 2021-22 muestra como la satisfacción media, ha aumentado de un 6,1, en el curso 2020- 21 a un 6,9 en el 2021-22. En este sentido, indicar que los ítems mejor valorados son el relativo a la cantidad de alumnos (9,1), el apropiado nivel de dificultad del grado (7,6) y la claridad en los objetivos (6,7). A diferencia del curso anterior no se ha valorado ningún ítem por debajo de 5.

El total de alumnos que han realizado la encuesta en el Grado de Comercio ha sido de 57, lo que supone un porcentaje de participación del 5,6%, siendo inferior a la del curso pasado (11,1%)

El análisis de la encuesta de satisfacción del alumnado del Doble Grado en Turismo y Comercio del año 2021-22 difiere de los indicadores de 2020-21, fundamentalmente en cuanto a la tasa de participación. El total de encuestados fue de 33, de tal modo que el porcentaje de participación ha disminuido a un 14,3% respecto del 19,8% del curso anterior.

Haciendo una comparativa de ambas titulaciones podemos concluir que tanto la participación como la satisfacción ha sido mayor en el Doble Grado, si bien en ambas titulaciones se aprecia la misma tendencia: un ligero aumento en general en la satisfacción del alumnado que puede ser explicado por la vuelta a las clases presenciales por la relajación de las medidas tomadas ante el COVID-19. Por otro lado, en ambas se observa una bajada en la participación, por lo que habrá que implementar esfuerzos en el próximo curso académico para mejorar dicha participación.

Para justificar la valoración de esta directriz, seguimos las encuestas validadas por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Comercio facilitan los medios para su aplicación. Se realizan con periodicidad anual. Están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios (EVO9) (Tabla 07).

En la encuesta de satisfacción del PDI del curso 2021-2022 del grado en Comercio, la satisfacción global del profesorado en el Grado en Comercio es positiva a lo largo de los últimos cursos académicos y se sitúa en el curso 2021-22 en el 8,3, siendo superior a la media de la UCM (8,0). Destaca positivamente la puntuación obtenida en la formación académica (9,1),

cumplimiento con el programa (9,0) y campus virtual (8,6). El único indicador que encontramos más bajo es el aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado (5,5) y aún así es superior a la media de la UCM situado en el 5,2.

Por otro lado, en cuanto a la encuesta de satisfacción del PDI del Doble Grado en Turismo y Comercio en el curso 2021-2022 ofrece resultados semejantes, con un 8,5, calificación levemente inferior a la del curso 2020-2021, que fue de 8,7. Cabe señalar que todos los ítems sobre los aspectos relacionados con la titulación han sido valorados por encima de 7,8 si bien los mejor valorados han sido los relativos a formación académica (9,4), tiempo para calificar (9,1) y cumplimiento del programa. También es muy satisfactoria la valoración del profesorado acerca de los recursos de la UCM siendo el campus virtual (8,6) y los fondos de la biblioteca (8,1) los recursos mejor valorados. En cuanto a la gestión de la titulación la atención prestada por el PAS (8) y la información ofrecida (8,5) han sido muy bien valorados. También destaca las altas valoraciones otorgadas por los profesores en cuanto a la implicación de los alumnos con la evaluación continua (8,4), adquisición de competencias (8,4) e implicación de los alumnos en general (8,4). Por último, es destacable, la alta puntuación en el apartado satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,8).

Las encuestas de satisfacción del personal de Administración y Servicios (PAS) en 2021-22 no incorpora distinción por titulaciones, dado que se presta servicio de forma conjunta a todas ellas. Han sido 3 personas las participantes (frente a las 2 del año anterior) lo que ha supuesto un porcentaje de participación 8,8%, siendo su satisfacción con el trabajo de 6,3, ligeramente inferior a la del año anterior (6,5) e inferior a la media en la UCM (7,9). Es de destacar la baja participación en términos absolutos de este colectivo

Las Encuestas de Satisfacción de Egresados del Rectorado del curso 2021-22 han sido contestadas por 10 graduados del Grado en Comercio, lo que supone un 5,3% de participación, mejorando la cifra de 2020-21 de 1,5% de participación (3 graduados) [EV 06A]. La satisfacción global con la titulación es de un 5,8. Se muestran satisfechos con las competencias adquiridas en su expresión y comunicación (8,0) asumir responsabilidades (7,8), trabajar en equipo (7,7) y adaptación a nuevas situaciones (7,4). También consideran que la UCM es una Universidad con prestigio (7,0). Lo que valoran con peores puntuaciones es el material ofrecido (2,9), las prácticas en las asignaturas (3,4) y la innovación en asignaturas (4,2). El resultado de las encuestas realizadas por la UCM y los informes del centro se encuentran disponibles en la web de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-de-los-egresados>

Respecto a los empleadores, para Grado en Comercio la satisfacción general con las prácticas se sitúa en un 4.74 sobre 5 (9.5 sobre 10), valorando muy positivamente la adecuación de la formación del estudiante 4.5 sobre 5 (9 sobre 10). Para Doble Grado en Turismo y Comercio la satisfacción en estos ítems es de 4.9 sobre 5 (9.7 sobre 10), y 4.7 sobre 5 (9.5 sobre 10), respectivamente.

En cuanto a la gestión relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por los estudiantes, está descrito en el apartado 3.2 del presente informe [EV03]

PARTICIPACIÓN

En el informe final de seguimiento externo de Fundación Madri+d, se nos recomendó incrementar la participación de los de los diferentes colectivos para que los resultados tengan significatividad estadística. En general, la participación del Grado en Comercio de los diferentes colectivos está en sintonía con la media de la UCM.

El total de alumnos que han realizado la encuesta en el Grado de Comercio en 2021-22 ha sido de 57, lo que supone un porcentaje de participación del 5,6%, siendo inferior a la del curso pasado 2020-21 (11,1%). No obstante, en el Doble Grado en Turismo y Comercio del año 2021-22 la tasa de participación ha sido más positiva. El total de encuestados en 2021-22 fue de 33, siendo el porcentaje de participación del 14,3% inferior al 19,8% del curso anterior.

En cuanto al profesorado, en 2021-22 han participado 23 profesores (de un total de 143) del Grado en Comercio han participado en las encuestas de satisfacción (16%) y 16 (de un total de 129) del Doble Grado (12,4%). Estos porcentajes son mejores que en 2020-21, con una participación del 11,19% (15 profesores de un total de 134) del Grado en Comercio y del 7% en el Doble Grado (7 de un total de 100). [EV09]

Desde la Facultad se 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. Adicionalmente se están realizando nuevas campañas de comunicación, como "Dale la vuelta" para impulsar la participación de los alumnos en las encuestas.

6.4. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para recabar información sobre egresados e inserción laboral. Este procedimiento se basa en una encuesta de satisfacción con la titulación de egresados cuyo envío se realiza al año siguiente al del curso de finalización de estudios, mientras que la encuesta de inserción laboral se realiza dos años después del curso de finalización. 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 el encuestado, y un correo recordatorio a aquellos egresados que no han respondido al cuestionario a la fecha del recordatorio.

En el curso 2021/22, con el objetivo de conseguir mayor participación en las encuestas, una vez realizadas las encuestas online de inserción laboral, el trabajo de campo de dichas encuestas se ha complementado con encuestas telefónicas que se han realizado desde el Vicerrectorado de Calidad con tres encuestadores telefónicos. El cuestionario es el mismo tanto en online como telefónico.

El resultado de las encuestas realizadas por la UCM y los informes del centro se encuentran disponibles en la web de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-de-los-egresados>

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 y mediante campañas de recogida de datos para la elaboración de informes de inserción propios. En el curso 2021-22 se ha puesto en marcha una iniciativa piloto para recabar información sobre la trayectoria de egresados a través de la red profesional LinkedIn. También se ha enviado un cuestionario de inserción laboral dirigido a antiguos alumnos que ha obtenido un volumen de respuestas superior a iniciativas anteriores. Este estudio arroja conclusiones de interés. Con una muestra de 50 egresados, y en concreto 21 del Grado en Comercio, confirma una alta empleabilidad de los egresados de la Facultad de Comercio y Turismo, así como una alta satisfacción con los estudios realizados y la situación laboral actual. Las actividades con mayor frecuencia en donde se encuentran los egresados del grado de Comercio son administración (20%), Comercio (16%) y consultoría (11%). Todos los observados también trabajan por cuenta ajena. Un 38% de los graduados en Comercio trabaja en empresas líderes del sector (p.ej. E&Y, Banco Santander, Huawei). Asimismo, en las observaciones de egresados más lejanos a 2022, comprobamos la existencia de puestos de Manager frente a las promociones más recientes, lo cual indica una consolidación de la carrera profesional de acuerdo con el grado de experiencia. [EV 06 B]

En relación con los estudios posteriores realizados, el 50% de los alumnos graduados en Comercio muestran que han realizado una formación posterior, como máster relacionado, MBA, otro o curso MOOCS. En cuanto a la satisfacción, los datos muestran que la mayor parte de los participantes valoran muy positivamente la relación de la actividad que desempeñan con lo que estudiaron en la Facultad de Comercio y Turismo. En general se encuentran bastante satisfechos con su situación laboral. La contribución de la titulación a la hora de encontrar trabajo muestra una mayor dispersión resultando una valoración global media. El estudio se encuentra disponible en la web de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/informes-sobre-egresados>.

Los últimos datos disponibles (2021-22) procedentes de encuestas de inserción laboral de los estudiantes egresados por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, muestra una participación de los egresados del 4,0% para el Grado en Comercio. La tasa de inserción laboral se sitúa en el curso 2021-22 en el 87,5%, tasa muy superior a la media de la UCM que es de 58,4%. [EV06].

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos en el Grado de Comercio.

Los resultados obtenidos son globalmente aceptables, aunque hay aspectos que deben mejorarse como son la tasa de participación en las encuestas de satisfacción y la tasa de abandono, que son objeto de seguimiento del SIGC.

En el anterior informe de renovación de acreditación, el Criterio 6 fue calificado con una D y el Criterio 7 con una C. En años posteriores se atendieron las modificaciones y recomendaciones establecidas con un resultado satisfactorio. En el informe final de seguimiento de 2022 ambos criterios obtuvieron una calificación de B.

LISTADO DE EVIDENCIAS

EV01-Guias docentes

EV04.2.1-Listado de TFM/TFG

EV04.2.2-Actas Tribunales TFG/TFM

EV04.2.3-Rúbricas evaluación TFG/TFM

EV04.2.4-Memorias TFG-TFM

EV04.3-Memorias prácticas

EV06-Egresados

EV09-Indicadores satisfacción

EV10.1-Informe prácticas externas
