



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
2500914	GRADO EN COMERCIO

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
240		2009-10	SI	SI

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
30/10/2009	21/06/2019	Fundación Madri+d	23/02/2018

CURSO 2022-23
OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER.....	3
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO	11
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	16
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	20
5. INDICADORES DE RESULTADO	23
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.	40
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	43
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	jError! Marcador no definido.
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA	46

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

La Facultad de Comercio y Turismo garantiza la validez de la información pública disponible en la web del Centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/>) que contiene información del Título fácilmente accesible para los estudiantes y la sociedad en general. Los futuros estudiantes pueden acceder a la información completa de los mecanismos de acceso y admisión y de los detalles de la titulación en la pestaña Alumnos, eligiendo la opción de Secretaría de Alumnos y en la pestaña Estudios, eligiendo la opción de Grado. También puede encontrarse esta información en el acceso directo (<https://comercioyturismo.ucm.es/grado>), donde se puede encontrar información específica del Grado en Comercio, del Doble Grado en Turismo y Comercio y del Doble Título Interuniversitario en Diseño de Moda y Grado en Comercio (UPM y UCM). Para cada grado, se especifican en diferentes pestañas para Planes de Estudios, Coordinadores de los Grados, Coordinadores de las Asignaturas, Trabajo Fin de Grado, Movilidad, Prácticas externas, Reconocimiento de créditos optativos, Guías Docentes / Programas de las Asignaturas.

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.

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.

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

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria de verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad (SGIC) del Título.

Desde la Facultad se realiza un seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de las titulaciones impartidas, gestionando y coordinando todos los aspectos propios de dicho Sistema. Anualmente, se recoge información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros), se gestiona el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad con los datos disponibles en el Centro, se realiza el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad, se realizan propuestas de mejora y un seguimiento de las mismas, y por último, se elabora una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras para cada la titulación.

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

La responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo la Decana de la Facultad o persona en quien delegue, que presidirá la Comisión de Calidad de la Facultad.

El primer nivel de la SGIC aparece la Comisión de Calidad del Centro como máxima responsable de dicha tarea, y que funciona con un reglamento propio aprobado por la Junta de Facultad. Se trata de una Comisión delegada de dicha Junta, constituida en la sesión del 24 de junio de 2009. Está presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad.

La composición de la Comisión de Calidad (y colectivo al que representan) aprobada por la Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio (actualizado a septiembre de 2022) es pública y puede consultarse en:

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

Durante el curso 2022-2023 no se han producido cambios en la Comisión.

Cargo en la Comisión	Nombre	Colectivo / Organismo
Presidenta	Yolanda Romero Padilla	Vicedecana de Estudios y Calidad
Secretaría	Coral Illana Rodríguez	Representante PAS
Vocal	Adolfo Millán Aguilar	Representante PDI
Vocal	Amparo Carrasco Pradas	Representante PDI
Vocal	Javier Curiel Díaz	Representante PDI
Vocal	Ana Isabel Rosado Cubero	Representante PDI
Vocal	Clara Martín Duque	Representante Resto de PDI / Coord. Doble Grado en Turismo y Comercio
Vocal	Sara Jiménez Peña	Representante de Estudiantes
Vocal	Lidia de la Morena Fernández	Representante de Estudiantes
Invitados		
Invitada	Francis Blasco	Decana de la Facultad
Invitada	Milagros Serrano Cambronerero	Coordinación Grado en Turismo
Invitada	Mercedes Rubio Andres	Coordinación Grado en Comercio
Invitada	Lourdes Susaeta	Coordinación Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
Invitado	Pablo Garrido	Coordinación Máster Comercio Electrónico
Invitado	Ignacio Ruiz Guerra	Coordinación Máster en Planificación de Destinos Turísticos
Invitada	Matilde Fernández-Cid	Coordinación Máster en Consumo y Comercio
Invitados	Manuel de la Calle Vaquero Diana Gómez Bruna	Coordinación Programa Doctorado Interuniversitario en Turismo
Invitado	Antonio Santos del Valle	Agente externo: Director Departamento de Relaciones Institucionales y Turismo - Innova Tax Free
Invitado	Alfonso Castellano	Agente externo: CEO – High Tech / Petit Palace Hoteles
Invitado	Armando Rodríguez Ocaña	Agente externo: Presidente de la Fundación Ciudad y Comercio

En el segundo nivel del SGIC se encuentra la Comisión del Grado de Comercio, presidida por la Coordinadora de Grado) y formada por los coordinadores de asignaturas elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes y que pueden consultarse en

<https://comercioyturismo.ucm.es/file/coordinadores-asignaturas-comercio>

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

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

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

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

La Comisión de Calidad de la Facultad analiza la evolución de las enseñanzas de la titulación, recabando información de:

- La Secretaría de Alumnos del Centro.
- El equipo de Gobierno de la Facultad.
- La Comisión de Coordinación del Grado del título.
- La Coordinadora de Grado.
- Los departamentos implicados en las enseñanzas.

Las funciones de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Comercio y Turismo y de la Universidad Complutense de Madrid.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho Sistema.
- Proponer a la Junta de Facultad los objetivos de calidad y posibles modificaciones de los mismos.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad con los datos disponibles en el Centro.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Informar, a petición del Decano, de las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.
- Aquellas otras recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.
- La Comisión de Calidad de la Facultad realiza propuestas de revisión y de mejoras que remite a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad y le da difusión a través del apartado Calidad de la web del Centro.
- La Comisión de Calidad de la Facultad elaborará anualmente una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido debidamente.

En el segundo nivel del SGIC se encuentra la Comisión de Coordinación del Grado de Comercio, presidida por la Coordinadora de Grado (<https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-los-grados>), nombrada por el Decano de la Facultad, y por los Profesores Coordinadores de cada Asignatura, elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/coordinadores-asignaturas-comercio>). Esta Comisión tiene las siguientes funciones:

- Garantizar la fluida comunicación entre los coordinadores de las distintas asignaturas.

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

Adicionalmente en el Centro existen otras comisiones que, en principio, no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, en el centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de Calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados, por lo que no hay una relación directa entre ambas. Ahora bien, en algunos casos, la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha y organización es función de la Comisión Académica. Especialmente se destaca en el curso 2022-2023 la elaboración de Directrices y recomendaciones para la evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria, las Directrices para la evaluación fuera de convocatoria oficial por incidencias y el trabajo de análisis y mejora durante el proceso de preparación de documentación para la renovación de acreditación del título.

Por su parte, las cuestiones relativas a las prácticas externas se canalizan a través de la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión; de forma similar, las cuestiones referentes a los intercambios internacionales son competencia de la Comisión de Movilidad del Centro.

Destacar la Comisión Académica del Doble Título Interuniversitario en Diseño de Moda y Comercio, impartido 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). Esta Comisión es una coordinación específica para el Doble Título Interuniversitario, consistente actuando 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.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

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

A lo largo del curso 2022-2023 se han celebrado cinco reuniones ordinarias y tres extraordinarias de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión ordinaria: 21 de septiembre de 2022	Informe de la presidenta.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida a nuevos integrantes: Manuel de la Calle como Coordinador de Doctorado, en sustitución de María García Hernández. • Estado de Seguimientos ordinarios obligatorios de la Fundación Madrimasd: se presentaron alegaciones y está pendiente la

		<p>recepción de los informes definitivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apertura de plazo para elaboración de memorias de seguimiento anual de la UCM. ● Adaptación de los Planes de Estudios al nuevo Real Decreto.
	Aprobación de informe de autoevaluación para seguimiento voluntario	<ul style="list-style-type: none"> ● Se aprueban los informes de autoevaluación para el seguimiento voluntario para los títulos: Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
Reunión ordinaria: 28 de octubre 2022	Informe de la presidenta.	<ul style="list-style-type: none"> ● Se informa que la Fundación Madrimasd ha enviado los informes definitivos y que se han aceptado las alegaciones presentadas para Grado en Comercio. ● Estado de Seguimientos ordinarios voluntarios de la Fundación Madrimasd: a la espera de informes provisionales de Máster de Comercio Electrónico y Máster de Gestión de Empresas Hoteleras. ● Se informa de la propuesta de los nuevos reglamentos de TFG y de TFM. ● Se informa de las novedades del Vicerrectorado de Estudios para la adaptación de los planes de Estudios al nuevo Real Decreto. ● Se informa que desde el Vicerrectorado se ofreció la posibilidad de adelantar la renovación de acreditación del curso 23-24 a 22-23 y que los miembros del Equipo Decanal y los Coordinadores decidieron no adelantarlos y continuar con el cauce ordinario para los 4 títulos que tienen que pasar la renovación de acreditación y para los 2 másteres con seguimiento ordinario. ● Se informa sobre el resultado de la consulta realizada a la Asesoría Jurídica sobre evaluación continua y convocatorias ordinaria y extraordinarias: la Asesoría Jurídica se remitió a un informe de 2020 con una consulta similar.
	Aprobación, Memorias anuales de seguimiento de los títulos oficiales	<ul style="list-style-type: none"> ● Se aprueban Memorias anuales de seguimiento de los títulos oficiales de Grado y Máster impartidos en la Facultad de Comercio y Turismo.
Reunión extraordinaria: 12 de Diciembre de 2022	Análisis, y medidas a adoptar si procede, de los informes provisionales de seguimiento voluntario de la Fundación Madri+d correspondientes a Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras	<ul style="list-style-type: none"> ● Se informa sobre el resultado del Informe provisional de seguimiento voluntario del Máster Universitario en Comercio Electrónico: todas las dimensiones han recibido valoración satisfactoria B. ● Se informa sobre el resultado del Informe provisional de seguimiento voluntario del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras: se ha logrado mejorar los resultados pero una de las dimensiones sigue valorada con recomendaciones "C". ● Se analizan los informes: para el Máster en Comercio Electrónico no se presentarán alegaciones; para el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, se acuerda presentar alegaciones en la dimensión valorada con "C", dado que se hace alusión a recomendaciones ya atendidas por la facultad (implantación de encuesta a empleadores y datos sobre satisfacción de egresados).
	Análisis, y medidas a adoptar si procede, de los informes provisionales de seguimiento anuales de la Universidad Complutense de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> ● Se analizan las medidas a tomar de los informes provisionales de seguimiento anuales de la Universidad Complutense de Madrid ● La Vicedecana hace un resumen de las propuestas más destacadas que se han hecho en la Comisión (a trabajar en varios años): <ul style="list-style-type: none"> ● Información pública: incorporación de información y/o actualización (revisión sistemática continua) ● Evaluar y destinar recursos para fomentar la participación en las encuestas de egresados ● Incorporar un formulario para los datos de participación del profesorado en los proyectos de innovación docente ● Recogida de información sobre el porcentaje de Doctores ● Acciones específicas para disminuir la tasa de abandono en grados (>15%), otras medidas para reducirlo como el seguimiento de asignaturas con peor rendimiento ● Acciones de mejora para reducir el profesorado no permanente y aumento del número de sexenios.

<p>Reunión ordinaria: 07 de Febrero del 2023</p>	<p>Informe de la presidenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se informa de reunión mantenida con Vicerrectorados de Estudios y de Calidad: delimitación de calendario para la renovación de la acreditación de los títulos distribuidos entre curso 2022/2023 y 2023/2024, todos los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo se han distribuido para el curso 2023/2024, siendo el año de referencia el curso 2022/2023. Se establece como fecha límite para modificar los Planes de Estudio de las titulaciones y su envío a Rectorado junio de 2024. ● Se informa sobre el documento aprobado por la reunión de la Conferencia de Decanas y Decanos de Turismo (CEDTUR) que establece directrices para la modificación de los estudios Grado en Turismo con la finalidad de que las universidades tengan un 50% de base común y el otro 50% especialización propia de cada Universidad. ● Se informa sobre la reunión convocada por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales para empezar a trabajar sobre la puesta en marcha de un Grado de Estudios Asiáticos.
	<p>Análisis de informes de seguimiento de los títulos correspondientes al curso 21-22 y aprobación, si procede, de acciones de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La mayoría de las alegaciones que se presentaron han sido admitidas y respecto al resto de recomendaciones se deben tener en cuenta las medidas del plan de acción para el siguiente curso.
	<p>Propuesta y aprobación, si procede, de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y convocatoria extraordinaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se ha detectado carencia de directrices sobre evaluación continua y evaluación extraordinaria, si bien se dispone de recomendaciones emitidas en el informe de Asesoría Jurídica de la UCM ya informadas en Junta de Facultad en Comisión de Calidad. ● Se han detectado también incidencias y carencia de directrices claras a la hora de realizar pruebas de evaluación fuera de convocatoria oficial. ● Tras un intenso debate se concluye que: <ul style="list-style-type: none"> - El sistema de evaluación debe ser igual en convocatoria ordinaria y extraordinaria. Manteniendo la proporción de peso de las distintas pruebas evaluables. Siempre respetando lo establecido en Memoria verifica y la Guía docente. - La necesidad de definir qué es evaluación continua: actividades de evaluación realizadas durante el periodo de impartición de clases. - Necesidad de marcar un porcentaje de recuperación en convocatoria extraordinaria mínimo: 50% al cual se le pueda sumar la calificación obtenida durante la evaluación continua. - Además se plantea y se recomienda la posibilidad de poder recuperar el resto de pruebas susceptibles de recuperación aplicando el mismo porcentaje previsto para convocatoria ordinaria. ● La comisión acuerda confeccionar un documento que incluya estas conclusiones y seguir trabajando en él en reuniones posteriores, dejando plazo para la reflexión.
<p>Reunión ordinaria: 30 de Marzo de 2023</p>	<p>Informe de la presidenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se informa sobre las directrices recibidas de Asesoría Jurídica UCM respecto a plazos de conservación de exámenes y pruebas de evaluación. Siguiendo estas directrices se ha informado al profesorado que el plazo de custodia de las pruebas de evaluación se amplía a 5 años, siempre dentro de las instalaciones en los espacios establecidos para ello por el centro y el departamento. ● Se informa que en Comisión de coordinación de grados se trató el asunto de la realización de actividades fuera del Centro y la cobertura de dichas actividades por el seguro escolar. Esta cuestión ha sido trasladada al Equipo Decanal, que establecerá directrices para la organización de este tipo de actividades y se divulgará en web y mediante correo electrónico. ● Se informa que se han recibido peticiones para la unificación de los calendarios de Másteres Oficiales y próximamente se trabajará en ello en una reunión específica con los coordinadores de máster.

	Directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y convocatoria extraordinaria	<ul style="list-style-type: none"> ● Se expone el documento de trabajo con las conclusiones de la reunión anterior. ● Se debaten varias líneas de mejora del documento: (1) revisión de otras normativas universitarias sobre evaluación fuera de convocatoria por incidencias (ej. EVAU) u otras normativas como la laboral o administrativa para poder delimitar los casos de incidencia motivadas por salud; (2) esclarecer si toda actividad que el alumno haya aprobado en evaluación ordinaria se mantiene para la evaluación extraordinaria o si es potestad del profesor; (3) establecer si el documento será directriz, recomendación o contemplará ambas (ej. recuperación obligatoria del 50% de la calificación de la asignatura y recomendable al menos, el 70%). ● Tras un debate entre los miembros de la Comisión sobre estas cuestiones se concluye que se revisarán las casuísticas por incidencias relacionadas con la salud, se decidirá si el documento debe ser una directriz o una recomendación y se modificará el texto con el fin de que los estudiantes tengan la oportunidad real de aprobar la asignatura. La redacción del documento será de nuevo sometida a análisis en la siguiente Comisión de Calidad.
Reunión extraordinaria: 16 de Mayo de 2023	Aprobación, si procede, de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y convocatoria extraordinaria	<ul style="list-style-type: none"> ● Se analiza, debate y aprueba el documento de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria, que incluye las conclusiones establecidas en las reuniones de trabajo previas de la Comisión. ● El documento fue remitido para su revisión y aprobación en la siguiente Junta de Facultad (18 de mayo).
Reunión extraordinaria: 8 de Junio de 2023	Plazos de renovación de acreditación	<ul style="list-style-type: none"> ● Se informa que se ha producido un adelanto en la renovación de la acreditación de los títulos de la Facultad con respecto a la previsión que hace unos meses envió el Rectorado. En una primera fase los títulos a renovar serán: Grado en Comercio, Grado en Turismo, Máster en Comercio Electrónico, y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, para estos títulos la fecha límite de entrega de la documentación será el 15 de julio. En una segunda fase serán sometidos a renovación el Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, indica además que plazos posibles para la visita del panel, y tipología del informe de autoevaluación y de la visita según los últimos informes de acreditación, seguimiento ordinario y cambios en la Memoria Verifica desde la última renovación de acreditación. ● La Vicedecana somete a votación de la Comisión la fecha más idónea para la visita del panel de renovación de acreditación de los títulos de la fase primera (septiembre u octubre de 2023) y de la fase segunda (enero, febrero o marzo de 2024). ● La Comisión considera y aprueba la fecha más idónea para la visita del panel en el caso de la fase primera, sea el mes de octubre de 2023, y en el caso de la fase segunda, sea el mes de marzo de 2024.
	Aprobación de informes de autoevaluación de seguimientos ordinarios	<ul style="list-style-type: none"> ● Se aprueban los informes de autoevaluación de seguimientos ordinarios del Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos
Reunión ordinaria 12 Julio de 2023	Informe de la Presidenta	<ul style="list-style-type: none"> ● Se informa de la aprobación en Junta de Facultad (mayo) las directrices y recomendaciones de evaluación (C. Ord y Extr.) y evaluación por incidencias. ● Se informa que la nueva Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario afectará al proceso de renovación de profesorado asociado y a la gestión de plazas de profesorado a tiempo completo. También establece limitaciones para la realización de tareas de gestión por parte del del profesorado asociado (ej. coordinación de asignaturas).

<p>Revisión y aprobación, si procede, informes de autoevaluación para la renovación de acreditación de los títulos Grado y Máster</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se analiza y aprueban los informes de autoevaluación para la renovación de acreditación de los títulos Grado en Comercio, Grado en Turismo, Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. ● Se destacan tres temas globales a los que se les debe hacer seguimiento durante los próximos cursos: la estructura del PDI que imparte clase en los títulos, la adaptación de las aulas a lo establecido en el RD 640/2021 y la evolución de la participación de los grupos de interés, especialmente de estudiantes.
<p>Revisión y aprobación, si procede, de Protocolo para la defensa del Trabajo Fin de Máster en modalidad Business Game (TFM-BG).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se informa de la problemática: la modalidad de TFM Business Game (TFM-BG), es una mejora implantada en los títulos. En la actualidad se establece como requerimiento general haber superado todos los ECTS de la titulación para poder defender el TFM. Sin embargo, la modalidad de TFM-BG presenta características particulares: trabajo en equipo, empleo de simulador está programado durante varias semanas y los equipos comienzan el trabajo antes de los exámenes extraordinarios y de las prácticas curriculares. Cuando el programa de trabajo del TFM-BG comienza y se desarrolla todavía no se sabe si superarán todas las asignaturas. Tampoco si terminarán las prácticas curriculares (cuya fecha límite de realización es hasta el 30 de agosto). ● Se informa de consulta realizada a Sección de Régimen Académico de la UCM, en la que informan que permiten que el centro establezca un acuerdo para gestionar los casos específicos de TFM-BG. ● Se aprueba un protocolo específico para la defensa del TFM-BG con el siguiente contenido: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se podrá defender el TFM-BG en convocatoria ordinaria, aunque no hayan terminado las prácticas curriculares o con asignaturas no superadas en convocatoria extraordinaria. ○ La calificación del TFM-BG de los alumnos que no han superado todas las asignaturas se conservará hasta el siguiente curso académico. La calificación no se consolidará en actas hasta la superación de todos los ECTS requeridos. ● El documento se elevará a Junta de Facultad para su revisión y aprobación.

El SGIC de la Facultad está perfectamente implantado y no se han detectado problemas en su funcionamiento, todos los colectivos participan activamente en las reuniones celebradas. Hay que destacar la implicación del alumnado durante el curso 2022-2023, asistiendo y participando en todas las reuniones de la Comisión. La Comisión del título permite discutir, proponer, organizar y trabajar temas y mejoras de carácter operativo y específico de la titulación durante el curso, en el marco de las normas vigentes del centro y del plan de estudios. Mientras que la Comisión de Calidad permite discutir, proponer, organizar y trabajar temas de carácter transversal y estratégico, que puede implicar, en su caso, la elevación de propuestas de modificación de normas del centro o de los planes de estudio.

Después de ser analizados los temas tratados en las reuniones y examinados los efectos de las acciones emprendidas para la mejora en el Grado en Turismo se identifican:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1. En el SGIC de la Facultad están representados todos los colectivos implicados en el desarrollo del Título (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y agentes externos).</p>	

F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado, con enlace propio en la página web, en el que se informa de su organización, composición y funciones, Comités de Evaluación y Mejora, Memorias Anuales de Seguimiento, las mejoras implantadas y el procedimiento del Sistema de quejas y reclamaciones.	
--	--

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

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

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

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

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

La Comisión de Coordinación auxilia al Coordinador del Grado en sus funciones. En las reuniones de la Comisión de Coordinación se informa al profesorado de aquellas novedades que afectan a la titulación y se debate sobre los problemas concretos derivados de la docencia, tales como seguimiento del alumnado, contraste de calificaciones en casos concretos o problemas de conducta detectados, y en general, todas aquellas cuestiones puntuales 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 Trabajo Fin de Grado, existe una subcomisión nombrada al efecto.

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

Comisión de Coordinación de Grados, presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad y formada por los Coordinadores de los Grados impartidos en el Centro: Grado en Comercio, Grado en Turismo y Doble Grado de Comercio y Turismo. Esta Comisión se reúne periódicamente si bien existe una comunicación muy frecuente entre sus miembros; por ejemplo, se realizan reuniones entre las Coordinadoras de Comercio, Turismo y Doble Grado de Comercio y Turismo cada vez que se necesita tratar cuestiones que requieren gestión, fundamentalmente lo relativo a la organización de los Trabajos Fin de Grado. Además, ante cualquier cuestión que así se requiere se consulta con la Vicedecana y si los asuntos lo requieren se convoca una Comisión de Calidad.

En el curso 2022-2023, las reuniones de la Comisión del Grado en Comercio se han realizado conjuntamente con las Comisiones 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.

A lo largo del curso 2022-2023 se han celebrado tres reuniones ordinarias de la Comisión de Grado, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión ordinaria: 17 de Noviembre de 2022	Información relevante para la coordinación	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de coordinación: se incorpora la profesora Mercedes Rubio Andrés como coordinadora del grado en Comercio en sustitución de la profesora Pilar Gómez Aparicio. • Se informa que en el curso 2023-24 se va a llevar a cabo el proceso de acreditación de los títulos de Turismo y Comercio. • Se recuerdan aspectos importantes de la organización de la docencia: las Guías docentes deben estar actualizadas y conformes a Memoria de los títulos, conservación adecuada de evidencias de evaluación (uso recomendado del campus virtual para entregas y seguimiento de la asignatura). Las evidencias físicas deberán conservarse en el Seminario de Departamento asignado en la Facultad de Comercio y Turismo hasta finalizar el siguiente curso siempre que no esté sujeto a revisión y otras incidencias en cuyo caso el plazo de conservación es mayor. Si el profesor no contara con espacio suficiente en su Seminario debe comunicarlo a su departamento y a Decanato para que se le asigne un espacio alternativo. • Se abre un debate acerca del almacenamiento de evidencias que superen los límites del campus y se recuerda que aparte de Google Drive, tenemos también el UCM Drive. • Se abre un debate acerca de si el Cronograma de las asignaturas debe ser el mismo para todos los profesores que imparten la misma asignatura y si éste debe estar publicado en el campus Virtual. Se recomienda que esté colgado en el campus, porque es orientativo y que sea lo más similar posible para todos los grupos. • En segundo lugar, se informa que se está trabajando para establecer un procedimiento de quejas para el personal de la Facultad que quedará disponible en la web.
	Principales debilidades y acciones de mejora asociadas a los títulos detectados en las Memorias de Seguimiento de los títulos.	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa de las principales debilidades y acciones de mejora en Grado en Comercio a partir de la Memoria de Seguimiento del año académico 2021-22 recientemente aprobada en Junta de Facultad. Las principales debilidades que afectan a PDI son relativas a la estructura de profesorado permanente/no permanente, ausencia del dato estadístico del número de doctores, reducción del número de sexenios. Respecto a los indicadores de rendimiento del título: la tasa de abandono se sitúa por encima de lo establecido en memoria de verificación y dos asignaturas han empeorado significativamente sus resultados. Finalmente, respecto a la satisfacción de grupos de interés: alumnos, PDI y PAS han disminuido su participación, la satisfacción del alumnado con el título es susceptible de mejora y la participación de egresados en las encuestas es mejorable.

	<p>Informe a cargo de la Vicedecana de Estudios y Calidad la profesora Yolanda Romero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa que próximamente se enviará el formulario de coordinación de asignaturas a los profesores. • Se informa que la Comisión de Calidad va a trabajar en un documento con indicaciones sobre la evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria para su debate y aprobación en Junta de Facultad. Este documento tendrá en cuenta el informe de Asesoría Jurídica UCM, cuyas conclusiones se resumen: <ul style="list-style-type: none"> • Los alumnos tienen derecho a ser evaluados en dos convocatorias por curso académico. • El establecimiento de una evaluación continua que computase en la nota final más del 50%, [...], impediría al estudiante, el ejercicio del derecho a la segunda convocatoria extraordinaria. • La UCM debería permitir al estudiante que no pueda o no quiera seguir la evaluación continua, la posibilidad de optar por un examen global que le permitiera obtener la máxima calificación (al menos en la convocatoria extraordinaria), o en su defecto, que el porcentaje asignado a la evaluación continua o, en su caso, las prácticas de carácter obligatorio, le permitiera aprobar la asignatura en dicha convocatoria extraordinaria.
<p>Reunión ordinaria: 17 de Marzo de 2023</p>	<p>Información relevante para la coordinación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recuerda que en el curso 2023-24 se va a llevar a cabo el proceso de acreditación de los títulos de Turismo y Comercio.
	<p>Reunión con delegados: principales conclusiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa de reunión mantenida con delegados/as de curso, que ha resultado muy positiva. Los estudiantes valoran de forma positiva: la inclusión de tecnologías (mayor diferenciación en el mercado laboral), el contacto con el sector (salidas técnicas), calidad de la docencia, trabajo en equipo, exposiciones orales. Se proponen como mejoras: publicación de guías docentes en el campus, revisar solapamiento en algunas asignaturas, aplicación de las horas prácticas establecidas en todas las asignaturas (Guía de Organización Docente), adaptar los programas al tiempo disponible (cronograma) para ello, se sugiere una mayor especialización y una menor contextualización, insistir en la coordinación de asignatura para los distintos grupos, mejorar la retroalimentación en actividades. • Se abre un debate acerca de las salidas técnicas, en el cual algunos profesores plantean la necesidad de incluir salidas de campo en sus asignaturas y la dificultad o imposibilidad de realizarlas. • Se abre un debate acerca de las horas de prácticas establecidas en todas las asignaturas (Guía de Organización Docente). Se recuerda la obligatoriedad de desglosar a los estudiantes en dos grupos para las prácticas.
	<p>Informe a cargo de la Vicedecana de Estudios y Calidad la profesora Yolanda Romero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa sobre el documento de directrices para la actualización de los planes de estudio de Grado en Turismo, elaborado por la Conferencia Española de Decanas y Decanos en Turismo (CEDTUR). Estas directrices se han elaborado tras un proceso de consulta a empleadores, egresados y profesorado, así como de revisión de planes de estudio en turismo nacionales e internacionales. En el documento se establecen materias, resultados de aprendizaje y contenidos con la finalidad de que sean incorporados de manera común en el 50% de la carga de ECTS (120 ECTS) de los planes de estudio en turismo. • Se recuerda que el próximo curso se implementa el tercer año del Doble Título Interuniversitario en Diseño de Moda y Comercio, impartándose las siguientes asignaturas de Grado en Comercio: Análisis contable; Derecho laboral; Derecho mercantil; Derecho tributario; Distribución comercial y gestión logística; Investigación comercial; Matemáticas para la gestión comercial. Recuerda que estas nuevas asignaturas deben tratarse como un grupo adicional de Grado en Comercio y, por tanto, se rigen por la misma guía docente que este plan de estudios. • Se informa de la oferta de asignaturas que se impartirán en inglés: Direct Marketing and Relational Marketing; Products and Services Policies; Merchandising and Category Management; Commercial Simulation; Marketing Business to Business; Quality Management; Coaching and Personal

		<p>Development; Business English; English for international Business; Accounting Control of Commercial Companies; Consumer Behaviour; Entrepreneurship in Tourism Industry; Quality Management; English IV. Indica que se ha propuesto ampliar la oferta de asignaturas en inglés de Grado en Turismo ya que respecto a Grado en Comercio se oferta menos. Para ello, se han propuesto las asignaturas de Events Management y Tourism, sustainability and environment, si bien esta segunda está pendiente de aprobación y comunicación oficial por parte del Departamento. Recuerda que para impartir estas asignaturas el profesorado debe reunir unos requisitos específicos para acreditar el nivel de inglés.</p>
<p>Reunión ordinaria: 22 de Junio de 2023</p>	<p>Información relevante para la coordinación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se informa de que está abierto el plazo de entrega de guías docentes, se recuerda la necesidad de revisar las guías docentes, fundamentalmente si hay algún cambio en los criterios de evaluación para el curso 2023-24. ● Se informa que el procedimiento a seguir es que los coordinadores de asignatura envíen a los departamentos las guías para su aprobación, y posteriormente los departamentos o profesores al Vicedecanato con copia a las coordinadoras. Solo en los casos de cambios de criterios de evaluación se deben enviar previamente a la coordinadora, ya que los apartados de competencias y actividades docentes se revisaron en el curso anterior y no deberían ser objeto de modificación. ● Debido a la importancia del proceso de acreditación de los títulos de la Facultad, se ha convocado a la presente reunión a los coordinadores del curso académico 22-23 y del próximo 23-24. ● En relación con la renovación de coordinadores de asignaturas, se informa que según la LOSU (Art. 79 apartado b), el profesorado asociado no puede desempeñar funciones estructurales de gestión y coordinación. Por tanto, los profesores coordinadores de asignatura deben ser profesores a tiempo completo en la universidad.
	<p>Informe a cargo de la Vicedecana de Estudios y Calidad la profesora Yolanda Romero</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se informa que el plazo de renovación de acreditación se ha adelantado, por lo que las evidencias que serán objeto de auditoría y seguimiento serán las del curso 21-22, en caso de mejoras se contempla añadir el curso 2022-23. La visita del panel está prevista para octubre de 2023. Según establezca el panel de visita, podrá solicitarse la participación del profesorado en las entrevistas del panel y en otros requerimientos de documentación. Son evidencias fundamentales que afectan al profesorado las guías docentes, las actividades de evaluación y los exámenes. ● Se recuerda que los exámenes no deben almacenarse fuera de la Facultad. Se recuerdan las indicaciones que deben seguirse, aprobadas por la Facultad de Comercio y Turismo y disponibles para su consulta en el siguiente link (apartado 10 sobre material de evaluación): https://comercioyturismo.ucm.es/file/gui%CC%81a-de-organizacion%CC%81n-docente-facultad-de-comercio-y-turismo. Para un correcto archivo de los exámenes se ha preparado desde la coordinación de los grados un modelo de plantilla de archivo de exámenes que se pondrá a disposición de los coordinadores de asignatura. ● Se revisa el documento con las Directrices de evaluación de 18 de mayo de 2023, aprobado por Junta de Facultad y que afecta a las pruebas de la convocatoria ordinaria y extraordinaria. Se recuerda que las directrices son de obligado cumplimiento y se deben tener en consideración, mientras que las recomendaciones son de cumplimiento voluntario. La convocatoria ordinaria y extraordinaria deben tener el mismo sistema de evaluación. Se aclara que la evaluación continua incluye el periodo de impartición de clases y todas las pruebas realizadas junto con el examen de la convocatoria ordinaria. El mínimo obligatorio recuperable en la convocatoria extraordinaria es del 50% y recomendable el 70%. Se recuerda que las calificaciones de evaluación continua obtenidas por el alumnado se pueden guardar para la convocatoria extraordinaria. Se acuerda que las directrices se envíen junto con la presente acta para que los coordinadores lo puedan tener a disposición cuánto antes. ● A continuación, se abre un amplio debate sobre este documento, del que se

		<p>destacan cuestiones como: dificultad de recuperar pruebas realizadas en clase; posible desincentivación del trabajo del alumno durante el periodo de impartición de clases por la oportunidad de recuperar las pruebas en convocatoria extraordinaria; problemática de evaluar trabajos realizados durante el periodo no lectivo (falta de seguimiento), presentados por los alumnos en la convocatoria extraordinaria; problema de recuperar de forma individual en convocatoria extraordinaria, trabajos establecidos para la convocatoria ordinaria como grupales (afecta a la adquisición de competencias grupales). Se indica que a pesar de las dificultades planteadas prevalece el derecho del alumno de poder superar la asignatura en evaluación extraordinaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se resuelven o se establecen recomendaciones a otras dudas planteadas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se recomienda para los trabajos realizados en grupo se configuren previamente actividades grupales en el campus virtual en lugar de individuales para evitar errores en entregas y calificaciones. ○ Se recuerda que, aunque la UCM es una universidad presencial, no hay un mínimo de asistencia obligatoria al aula, por lo que no se puede impedir la presentación de los estudiantes a las pruebas de evaluación por falta de asistencia. ○ Se recuerda que el campus virtual se debe usar para subir las calificaciones desglosadas y el alumno tiene derecho a revisar las calificaciones de las pruebas realizadas. La fecha de revisión del examen puede emplearse para revisar el resto de las pruebas de evaluación continua, si bien es mejor hacerlo paulatinamente y que las notas de las pruebas realizadas durante el curso se revisen con anterioridad.
--	--	---

Durante el curso 2022-2023, se han mantenido y mejorado los mecanismos de coordinación horizontal dado que las coordinadoras de los Grados (Comercio, Turismo y Doble-Grado), mantienen reuniones constantes tanto de manera formal, como se refleja en las actas, como de manera informal a través de email u otros mecanismos de comunicación. También se han mantenido y mejorado los siguientes mecanismos de coordinación vertical implantados en el curso 2021-2022- que se centraron en:

- Incorporación del alumnado en los procesos de coordinación: mejora de la comunicación con los alumnos a través de reuniones anuales con los delegados de curso.
- Creación de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación con los tutores e informarles de los procedimientos.
- La Coordinación entre las Comisiones de TFG de los Grados de Comercio y Turismo, celebrando reuniones conjuntas cuando es necesario y homogeneizando procedimientos y documentación.
- Invitación de las coordinadoras de las titulaciones a las reuniones del equipo decanal.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F3. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.	
F4. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas.	
F5. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.	
F6. Los tutores de Trabajo Fin de Grado disponen de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación.	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2022-2023 fueron 152 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Comercio, con el siguiente detalle:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	87	57,2%	546,30	48,5%	0
Asociado Interino	4	2,6%	15,00	1,3%	0
Ayudante	3	2,0%	12,00	1,1%	0
Ayudante Doctor	14	9,2%	118,40	10,5%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	3	2,0%	23,50	2,1%	0
Catedrático de Universidad	1	0,7%	3,00	0,3%	5
Contratado Doctor	17	11,2%	137,10	12,2%	7
Contratado Doctor Interino	3	2,0%	31,50	2,8%	1
Titular de Escuela Universitaria	4	2,6%	71,80	6,4%	0
Titular de Universidad	15	9,9%	156,50	13,9%	11
Titular de Universidad Interino	1	0,7%	12,00	1,1%	0
TOTAL	152				24

En el Doble Grado de Turismo y Comercio fueron 128 los/as profesores/as:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	65	50,8%	159,75	43,3%	0
Asociado Interino	5	3,9%	9,50	2,6%	0
Ayudante	1	0,8%	0,00	0,0%	0
Ayudante Doctor	19	14,8%	72,94	19,8%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	1,6%	16,50	4,5%	0
Catedrático de Universidad	1	0,8%	0,50	0,1%	5
Contratado Doctor	11	8,6%	51,85	14,0%	9
Contratado Doctor Interino	5	3,9%	13,00	3,5%	1
Titular de Escuela Universitaria	3	2,3%	0,50	0,1%	0
Titular de Universidad	13	10,2%	32,50	8,8%	19
Titular de Universidad Interino	1	0,8%	0,00	0,0%	0
Visitante	2	1,6%	12,00	3,3%	0
TOTAL	128				34

Se ha incrementado el número de profesores que imparten docencia en el Grado en Comercio con respecto al curso anterior (152 en 2022-23 frente a 143 en 2021-22) y prácticamente se ha mantenido constante en el Doble Grado de Turismo y Comercio (128 en 2022-23 frente a 129 en 2021-22). El porcentaje de profesores doctores en Grado en Comercio se sitúa en el 54%.

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 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 2022-23 en el 29,1% en el Grado en Comercio (frente al 30,1% de 2021-22). Esta proporción asciende al 38,3% (frente al 40% en 2021-22) 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 38,8% e incluyendo a los profesores/as ayudante doctor/a del 49,3%. En el Doble Grado Turismo y Comercio el porcentaje de profesorado permanente es del 28,2%, y si incluimos a los profesores ayudantes doctores alcanzaría el 43%. Si consideramos los créditos impartidos, el porcentaje de profesores permanentes sería del 31% e incluyendo a los profesores/as ayudante doctor/a del 50,8%.

No obstante, sigue destacando el alto porcentaje de profesores asociados (en 2022-23 imparten el 48,5% de los créditos del Grado en Comercio, frente al 47,8% del curso 2021-22 y el 43,3% del Doble Grado frente al 43,6% del curso anterior), situación que es objeto de seguimiento por el SGIC. Se han puesto en marcha medidas para incrementar la proporción de profesorado permanente y doctor. 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 en torno al 30% de profesorado permanente, si bien se logra mantener la proporción de doctores por encima del 50% estimado. Esta situación ha sido objeto de análisis en Comisión de Calidad y en Junta de Facultad. El análisis realizado hasta el momento sitúa 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. Por otro lado, 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 profesorado asociado 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.

Con respecto al número de sexenios de investigación, ha aumentado a 24 sexenios (frente a 19 en el curso 2021 y resultado similar a los 25 sexenios del año 2020-21. En el caso del Doble Grado en Turismo y Comercio se han incrementado pasando a 34 sexenios de los 21 del año anterior. Debemos tener en cuenta que solo el profesorado permanente puede solicitar sexenios.

A continuación, se valoran los indicadores relacionados con el programa Docentia-UCM de los profesores del Grado en Comercio y del Doble Grado. Este programa evalúa la actividad docente individual de cada profesor en el marco de un modelo que incluye cuatro dimensiones: planificación y organización, desarrollo, resultados y procesos de reflexión, mejora y actualización de la actividad docente.

	Grado en Comercio			
	4º curso de seguimiento 2019/20	5º curso de seguimiento 2020/21	6º curso de seguimiento 2021/22	7º curso de seguimiento 2022/23
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	65,89%	80,0%	80,0%	100%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	27,91%	86,1%	84,8%	100%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	83,33%	77,4%	85,7%	90,6%

	Doble Grado en Turismo y Comercio			
	4º curso de seguimiento 2019/20	5º curso de seguimiento 2020/21	6º curso de seguimiento 2021/22	7º curso de seguimiento 2022/23
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	74,19%	65,89%	74,7%	100%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	30,26%	27,91%	84,8%	100%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	78,26%	83,33%	84,2%	83,3%

En el Programa Docentia-UCM, el profesorado se evalúa cada 3 años. Durante estos tres años el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas (PAE) siendo el tercer año cuando se obtiene una evaluación global de la actividad docente solicitada. La participación del profesorado en 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 2022-23. En el curso 2022-23, la tasa de participación del profesorado en el programa de

evaluación docente (IUCM-6) es del 100% en el Grado en Comercio y en el Doble Grado Turismo y Comercio (frente al 80% en el Grado en Comercio y del 79,7% en el Doble Grado Turismo- Comercio en 2021-22). La tasa de evaluaciones en el programa de evaluación Docente (IUCM-7) se sitúa en el curso 2022-2023 en 100%.

La tasa de evaluaciones positivas sigue siendo alta, del 90,6% en el Grado en Comercio y del 83,3% en el doble Grado (frente al 80,5% para Comercio y 90,5% para el Doble Grado de 2021-22). El Programa Docencia-UCM tiene un carácter de universal y obligatorio, frente al Docencia en extinción que era voluntario, de ahí la diferencia con porcentajes de otros cursos académicos. Sin embargo, se mantienen los buenos resultados obtenidos por el profesorado en los cursos anteriores, tanto de la tasa de participación, como de la tasa de evaluaciones. <https://comercioyturismo.ucm.es/personal-academico>

Los currícula vitae de la mayor parte 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>.

Asimismo, ha sido destacable la participación en numerosos proyectos de Innovación y mejora tanto de la Docencia como de la Calidad de las titulaciones, muchos de ellos interdisciplinares y en colaboración con profesores de otras Facultades y Titulaciones, consiguiéndose una adecuada integración inter-facultativa e inter-departamental. La información sobre proyectos liderados por personal adscrito a la Facultad de Comercio y Turismo está publicada en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/proyectos-de-innovacion-docente-y-calidad-de-la-facultad>). En los últimos cuatro cursos, se han liderado una media de 5'8 proyectos por curso. Desde 2015 se han liderado una acumulado de 39 proyectos de innovación docente cuyos informes pueden consultarse en el repositorio de la UCM (<https://eprints.ucm.es/view/tipocentroagrupa/pimcd/25/>). Los proyectos liderados por la Facultad en el curso 2022-23 están disponibles en este enlace: [https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2022-proyectosinnova concedidos](https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2022-proyectosinnova_concedidos).

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. <https://produccioncientifica.ucm.es/unidades/780/proyectos>. La UCM también ha puesto en marcha un nuevo repositorio Docta Complutense, donde es posible realizar búsquedas por PDI, departamento o facultad, entre otros y que complementa la información de publicaciones (<https://docta.ucm.es/browse/faculty?value=Fac.%20de%20Comercio%20y%20Turismo&bbm.return=1>).

También cabe destacar la participación y la organización de múltiples actividades complementarias, que podríamos calificar como de extensión universitaria, organizadas para el alumnado, que no serían posibles sin la activa participación del profesorado. Cabe destacar las siguientes (listado completo disponible en este enlace: <https://comercioyturismo.ucm.es/memorias-de-las-actividades-realizadas-en-la-facultad>):

- 7 Julio 2023. Celebración de II Encuentro doctoral del Programa Interuniversitario en Turismo.
- 12 de abril de 2023: Conferencia y coloquio: Retos de la nueva LOSU para la Universidad del futuro.
- 23 de marzo de 2023: Conferencia: Mujeres y Marketing impartida por la Dr^a Susana Martínez, profesora Titular de Historia Económica en la Universidad de Murcia.
- 14 de noviembre de 2022. Dr. Ibán Redondo Parés, titulada: Las marcas de mercader en Castilla y Europa siglos XV-XVI
- 29 de noviembre de 2022: Conferencia Sonora: más allá del podcast. El futuro de la producción y distribución de audio en español, impartida por D. Jesús González Díaz.
- 30 de noviembre de 2022: Conferencia impartida por D. Álex López López titulada: LinkedIn como red social clave en tu marca profesional.
- 9 de marzo de 2023: Conferencia ILUNIUM Hotels, un modelo de negocio. Impartida por D. José Ángel Preciados Fernández, CEO de Ilunuion Hotels.
- 13 de diciembre de 2022: Conferencia Gaming + Sports. Impartida por Janto Fernández González.

- 18 de octubre de 2022. D. José Pont Bonell: El Monasterio de Piedra, historia y proyección futura de un centro turístico pionero.
- Actividades de la semana de la ciencia: Exposición de póster académicos, Itinerario guiado por 8 lugares clave para el colectivo LGBTIQ+ por el barrio de Chueca dentro de la temática “Turismo urbano experiencial” y Visita práctica y técnica, con trabajo de campo, a las almazaras del Sur de la Comunidad de Madrid La Aceitera de la Abuela (Titulcia) La Peraleña (Perales de Tajuña) de producción ecológica.
- Impartición de cursos y seminarios entre los que destacan:
 - 10 de noviembre de 2022: Seminario titulado: Abriendo la caja negra de las redes neuronales: cálculo de sensibilidades con el paquete NeuralSens, impartido por los profesores de la Universidad Pontificia Comillas: Jaime Pizarroso, José Portela y José Luis Arroyo-Barrigüete.
 - 13 y 14 de diciembre de 2022: Seminario on line impartido por Francisco Femenia, titulado: La Investigación Científica en turismo: pautas básicas para el planteamiento de una tesis doctoral, de 4 horas de duración: 17.00 a 19.00.
 - 7, 14 y 21 de febrero de 2023: Taller-Seminario impartido por José Antonio Vivancos titulado: La creatividad en comunicación,
 - 2 marzo 2023: Seminario presencial titulado: Utilización del paquete NeuralSens (redes neuronales interpretables),
 - 15 de marzo de 2023: Seminario de investigación avanzado. Investigar eficazmente usando atlas.Ti en Ciencias Sociales.

El Plan de Formación para el Profesorado se ha mantenido mediante la impartición de Talleres y Cursos propios de la Facultad de Comercio y Turismo, tal y como se refleja en la siguiente tabla.

Nombre del curso	Fecha de realización	Duración	Destinatarios	Nº participantes
Modelización estructural basada en varianzas (PLS-SEM) en entorno de R.	14 de septiembre de 2022	8 horas	PDI	9
Abriendo la caja negra de las redes neuronales: cálculo de sensibilidades con el paquete NeuralSens.	10 de noviembre 2022	3 horas	PDI	6
Calificaciones en Moodle para el profesorado de Comercio y Turismo	16 y 18 de noviembre de 2022.	6 horas	PDI	15
Seminario de Investigación sobre ATLAS TI aplicado a Ciencias Sociales.	23 de noviembre de 2022.	4 horas	PDI	22
La investigación científica en turismo: pautas básicas para el planteamiento de una tesis doctoral.	13 y 14 de diciembre de 2022	4 horas	PDI y Estudiantes de doctorado	27
Excel. Nivel básico para el profesorado y personal de administración y servicios de Comercio y Turismo.	10 y 11 de enero de 2023.	8 horas	PDI y PAS	10
Estadística básica para análisis de datos y publicación de resultados en la Facultad de Comercio y Turismo.	18 y 19 de enero de 2023.	6 horas	PDI y Estud. doctorado	30
Utilización del paquete NeuralSens (redes neuronales interpretables).	2 de marzo de 2023	3 horas	PDI	13
Seminario de investigación avanzado II. Investigar eficazmente usando Atlas.ti en Ciencias Sociales.	15 de marzo de 2023.	3 horas	PDI	7
Análisis Bibliométrico: Uso de SCIMAT.	31 de mayo y 1 de junio de 2023.	10 horas	PDI y Estud. doctorado	23

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F7. Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación con resultados de evaluaciones positivas y muy positivas.	D1. Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.
F8. Participación continuada del profesorado en proyectos de innovación docente, organización de actividades de extensión universitaria y participación en cursos de formación del profesorado.	

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El análisis del funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias debe contemplarse dentro de la estructura del SGIC descrito en el apartado 1. 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 reclamaciones funciona por 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.
3. La comunicación directa por otras vías (principalmente con el Equipo Decanal).

Tras la creación del Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria se ha unificado el sistema de quejas y sugerencias y como resultado de ello ha habido una mejora exponencial en el tratamiento de las mismas.

Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria de la Facultad de Comercio y Turismo, durante el curso 2022/2023, se han recibido en la Facultad un total de 26 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por los estudiantes, algunas de forma individual y otras de forma colectiva a través de los representantes de estudiantes (delegados de curso, delegación de estudiantes y representantes de los estudiantes electos que son miembros de la Junta de Facultad). Cuando la queja formulada ha sido relativa a un mismo aspecto, se han unido las quejas individualmente formuladas a la queja colectiva y se les ha dado a todas un mismo y único tratamiento y, a su vez, se ha dado una misma respuesta unitaria. Algunas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o a través del formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web. Tales formularios e instancias se han presentado en la Facultad de Comercio y Turismo a través de la secretaría del decanato, de la secretaría de estudiantes y del vicedecanato de estudiantes y extensión universitaria. Algunas instancias se presentaron impresas, otras manuscritas, otras por medio del correo electrónico y otras han sido verbalmente expresadas en entrevista personal y luego materializadas por escrito en el vicedecanato. Con estos muy distintos canales se materializa una acción de mejora que facilita múltiples vías de comunicación para atender las necesidades concretas de los estudiantes. Algunas de las quejas se han dirigido al Vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado o a la Secretaría Académica de la Facultad, que, por afectar a estudiantes, una vez recibidas, se han derivado para su gestión al Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria. Sólo una de las quejas, por afectar a numerosos estudiantes, visitantes de múltiples orígenes (México, Puerto Rico, Colombia, etc.) se han gestionado en contacto continuo y en directa colaboración con el Defensor del Universitario y con el Vicerrectorado de Estudiantes, ante quienes se presentaron los mismos escritos que ante el vicedecanato.

Aunque se han recogido también todas las quejas o sugerencias expresadas verbalmente, se ha pedido a los estudiantes que pusieran por escrito sus quejas para tener un registro objetivo que cursar a trámite. En este sentido, prevalece la vía *on line* como principal canal de recepción de incidencias, aunque el número de quejas expresadas verbalmente y de las que se ha tomado registro ha aumentado en relación al cauce por instancia o por e-mail, que se mantiene como forma fundamental de expresión de sugerencias y quejas.

Entre las incidencias formalizadas por medio de instancia o formulario de sugerencias y quejas, del total que se ha registrado en la Facultad de Comercio y Turismo (26), el 50 % al Grado en Comercio (13) y el 15,38 % (4) al Doble Grado en Comercio y Turismo.

La mayoría de estas incidencias, tanto las recibidas por los canales formales como las recibidas por medio de correos electrónicos o verbalmente, han tenido como motivo principal las no conformidades con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación y prácticas, así como la disconformidad con el sistema de evaluación establecido por los docentes y su coherencia con lo expresado en las guías docentes. También existen incidencias relacionadas con disconformidad con los contenidos impartidos en asignaturas concretas y con

metodologías de enseñanza. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencias no comunicadas del profesorado, normalmente derivadas de no haber sido resueltas algunas convocatorias de empleo público en plazos razonables que permitieran la incorporación del profesorado en su puesto docente u ocasionales olvidos por parte del profesorado, normalmente consecuencia del desajuste entre los calendarios de las facultades de las que proceden y el calendario propio de la Facultad de Comercio y Turismo, aprobados todos ellos en sus respectivas juntas de facultad, que implican que en unas facultades se comienzan y terminan antes o después los cursos. También existen incidencias relacionadas con la anulación de matrículas, con la atención que el personal de secretaría y la oficina de prácticas da a los estudiantes, con la comunicación del profesorado con los estudiantes, con los plazos de publicación de calificaciones y con posibles percepciones de trato verbal inadecuado entre estudiantes y profesorado y entre estudiantes y el personal de administración y servicios que trabaja en la facultad. También ha habido algunas quejas relacionadas con los trámites de matriculación y el modo en que se asignan y gestionan las prácticas.

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, seguimiento 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 precisa la intervención de las Comisiones de Revisión de Exámenes (Reclamaciones) de los Departamentos correspondientes. Las incidencias relacionadas con el trato verbal inadecuado, cuando se han considerado de gravedad, se han derivado al órgano competente o al defensor del Universitario; si bien en la mayor parte de las ocasiones se han resuelto por medio del diálogo entre las partes afectadas. Las cuestiones relacionadas con los estudiantes visitantes y sus necesidades se han gestionado con la oficina del Vicerrectorado de Estudiantes, con el Defensor del Universitario y con la dirección de los departamentos a cuya docencia podía afectar prevaleciendo en todo momento mantener la fecha oficial de los exámenes. Algunas de las quejas sobre la calidad de la docencia impartida y la forma de examinar, evaluar y calificar, aunque han sido recurrentes y figuran ya con la misma forma y sobre la misma docencia en el registro histórico del vicedecanato en años anteriores, al no ser competencia del decanato, se han comunicado a la dirección de los departamentos implicados por ser ellos quienes tienen competencias sobre la docencia. A través del vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado se han arbitrado como acciones de mejora la impartición de varios seminarios para los docentes interesados en ello destinados a mejorar la calidad de la docencia. Las incidencias relacionadas con el funcionamiento de la secretaría de estudiantes, se han tratado con la jefa de secretaría y se ha atendido a arbitrar las acciones de mejora oportunas. Las incidencias relacionadas con el personal que atiende a diversos servicios de la facultad (limpieza etc.) se han tratado directamente con los interesados y con la Gerencia.

Se ha detectado, como consecuencia de la vuelta a la normalidad post-pandémica y de una mayor conciencia sobre la cultura de género e inclusiva, que algunas de las incidencias tienen que ver con un trato verbal inadecuado y con el uso de un lenguaje sexista (el 19,23 % de las quejas han sido sobre este tipo de cuestiones). El equipo decanal ha arbitrado un procedimiento de quejas para que el profesorado pueda elevar quejas y estas sean atendidas desde el vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado. También se han detectado consultas e incidencias recurrentes sobre cómo aplicar las situaciones de excepcionalidad que motivan cambio de fechas de pruebas de evaluación, lo que ha motivado la elaboración de un documento directriz por parte de la Comisión de Calidad del centro. La facultad, en todos los casos, ha intentado que el trato sea lo más personal posible y cercano entre profesores, estudiantes, equipo decanal y PAS, lo que contribuye a una mayor satisfacción de los estudiantes y profesores con la actividad docente y a un buen clima de trabajo. A ello debe añadirse el compromiso profesional personal de la decana y de los miembros del equipo decanal, así como de la coordinación de los grados, másteres y doctorado, que ha fomentado el diálogo como modo de resolver disconformidades previo a su posible materialización en forma de queja.

Tabla resumen de incidencias por titulación

Fecha	Titulación	Categorización	Sexo	Vía
05/09/2022	Doble Grado Comercio y Turismo	Imposibilidad de presentar TFG	hombre	Conversación en el Decanato y Correo electrónico
09/09/2022	Doble Grado Comercio y Turismo	Trato verbal inadecuado	Mujer	E-mails y conversaciones telefónicas
19/10/2022	Grado en Comercio	Trato inadecuado acoso sexista	Mujer	E-mails
25/10/2022	Grado en Comercio	Desidia y desorganización del docente en la impartición de la asignatura	Hombre	Instancia
14/11/2022	Grado en Comercio	Cambio de método de enseñanza que implica cambio en el método de evaluación de ejercicios	Mujer	E-mails
16/11/2022	Grado en Comercio	Anulación de Matrícula	Colectiva formulada por 12 estudiantes Hombres y Mujeres	Conversación, e mails e instancias
19/09/2022	Grado en Comercio	Solicitud de adelanto de la fecha del examen	Colectiva (12 estudiantes hombres y mujeres)	E-mails y conversaciones telefónicas e instancias
21/12/2022	Grado en Comercio	Evaluación de ejercicios	Hombre	E-mails
16/01/2023	Doble Grado Comercio y Turismo	Falta de atención en el contacto telefónico de secretaría	Mujer	Formulario de quejas y sugerencias
23/01/2023	Doble Grado Comercio y Turismo	Disconformidad en la calificación recibida	Mujer	E-mails y conersaciones en el despacho
16/02/2023	Grado en Comercio	Disconformidad con la calificación recibida	Mujer	E-mails
16/04/2023	Grado en Comercio	Disconformidad con la metodología empleada en clases	Hombre	E-mail
21/04/2023	Grado en Comercio	Disconformidad con la metodología empleada en clases	Mujer	E-mail
17/05/2023	Grado en Comercio	Solicitud de derecho a examinarse	Hombre	Instancia manuscrita
26/05/2023	Grado en Comercio	Disconformidad con el sistema de evaluación y la calificación recibida	Colectiva formulada por 29 estudiantes Mujeres y hombres	Instancias manuscritas
29/05/2023	Grado en Comercio	Disconformidad con el modo en que ha impartido una materia por 4 profesores	hombre	E-mail
20/06/2023	Grado en Comercio	Disconformidad con la calificación	Mujer	Instancia y e mails

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F9. El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web y de otras vías complementarias.	
F10. La existencia de un Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria creado ad hoc permite proporcionar un mejor servicio unificado y global a la hora de gestionar quejas, reclamaciones y sugerencias	

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

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

La cohorte de entrada para los indicadores de resultados del curso de autoinforme de acreditación (2022-23) es del curso 2018-19.

INDICADORES DE RESULTADOS- Grado en Comercio

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	4º curso de acreditación 2019/20	5º curso de acreditación 2020/21	6º curso de acreditación 2021/22	Curso de autoinforme de acreditación 2022/23
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	240	240	240	215
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	217	250	224	221
ICM-3 Porcentaje de cobertura	90,42%	104,17%	93,30%	102,79%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	80,74%	84,02%	75,57%	79,23%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	26,05%	26,77%	27,83%	32,58%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	82,79%	78,95%	82,82%	85,01%
ICM-8 Tasa de graduación	46,72%	49,54%	44,44%	41,41%
IUCM-1 Tasa de éxito	88,42%	89,87%	84,59%	87,51%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	96,25%	95,42%	94,42%	92,09%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	422,50%	410,00%	455,35%	557,21%
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	62,67%	48%	39,73%	41,63%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	91,32%	93,48%	89,34%	90,54%

A continuación, se realiza un análisis de los resultados del Grado y Doble-Grado, así como una comparativa de ambos.

- ✓ Desde el curso 2016-17, las plazas de nuevo ingreso ofertadas se han mantenido. En el curso 2022-23 se ofertaron 215 del Grado en Comercio y 25 plazas para el doble Título de Diseño de Moda (UPM) y Grado en Comercio (ICM1).
- ✓ El número de alumnos matriculados de nuevo ingreso (ICM2) ha sido de 221, similar al curso anterior (224).
- ✓ El porcentaje de cobertura (ICM-3) es superior al curso pasado y se sitúa en el 102,79% (frente al 93%, del curso anterior). La consideración conjunta de los indicadores de porcentaje de cobertura, tasa de adecuación del grado, tasa de demanda en primera opción y tasa de demanda en segunda y sucesivas opciones permite ratificar la aceptación de la titulación por parte de los estudiantes.
- ✓ La tasa de rendimiento del título (ICM-4) es del 79,23% en 2022-23 (75,57% en 2021-22), por tanto, superior, y similar a los porcentajes prepandémicos. 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.
- ✓ Respecto a los indicadores de resultados académicos del Grado en Comercio se mantiene la tasa de

abandono del título (ICM-5) alcanzando el 32,58% en 2022-23 (frente al 27,83% del curso 2021-22) y disminuye ligeramente la tasa de graduación siendo del 41,41% (frente al 44,44% del curso 2021-22). Según la memoria de verificación del título del Grado en Comercio, la tasa de abandono debe ser como máximo del 15%, por lo que se debe trabajar en su disminución. En cambio, se cumple con holgura con la tasa de graduación cuyo umbral se sitúa en el 20%.

- ✓ La tasa de eficiencia (ICM-7) de los egresados aumenta respecto a los años anteriores y se sitúa en 82% en 2022-23. Se cumple con lo establecido en la memoria de verificación que la sitúa en el 71%. Asimismo, cabe señalar que en este curso (2021-22) en el Doble Grado de Turismo y Comercio se han recibido los primeros datos de la 1ª promoción del título, relativos a la tasa de abandono (15,09%), menor que la del Grado en Comercio, y la tasa de graduación (56,86%), algo superior a la del Grado en Comercio. No obstante, dado que todavía no se tiene un histórico sobre estos datos es complicado sacar conclusiones y habrá que esperar a tener más datos en próximos cursos para poder analizarlos.
- ✓ La tasa de graduación (ICM8), es de 41,41% para el curso 2022-2023 lo que supone una ligera disminución con respecto a los últimos años, pasando del 46,72%, en el curso 2019-2020, al 49,54% en 2020-21 y 44,44% en 2021-22. No obstante, el dato es a fecha de cierre del presente informe, por lo que todavía no están contemplados los alumnos que defienden en la convocatoria extraordinaria de septiembre su TFG.
- ✓ La tasa de éxito (IUCM-1) aumenta con respecto al curso anterior, siendo positiva y se sitúa en el 87,51% en 2022-23 (frente al 84,59% del curso 2021-22).
- ✓ En cuanto a la tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM-2), es ligeramente inferior al curso pasado, siendo positiva, y se sitúa en el 92,09% (frente al 94,24% del curso 2021-22).
- ✓ Hay un crecimiento importante de la tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones (IUCM-3) que se sitúa en el 557,21% (frente al 455,35% del curso 2021-22).
- ✓ La tasa de adecuación del grado en el ingreso (IUCM-4) se situó por encima del 60% en varios cursos académicos, si bien comenzó en el curso pasado a descender al 48% y se ha situado en el 41,63% (frente al 39,73% en 2021-22).
- ✓ En cuanto a la tasa evaluación del título (IUCM-16) es prácticamente constante en los últimos cuatro cursos, siempre en niveles altos, siendo del 90,54% (frente al curso 2020-2021 que se sitúa en el 89,34%).

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	4º curso de acreditación 2019/20	5º curso de acreditación 2020/21	6º curso de acreditación 2021/22	Curso de autoinforme de acreditación 2022/23
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	50	50	50	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	52	49	47	49
ICM-3 Porcentaje de cobertura	104%	98%	94%	98%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,76%	93,78%	89,35%	86,09%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	--	No disponible	15,09%	16%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	--	96,27%	96,18%	95,77%
ICM-8 Tasa de graduación	--	No disponible	56,86%	29,17%
IUCM-1 Tasa de éxito	96,82%	95,29%	93,65%	84,81%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	124,00%	118,00%	128,00%	108,00%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	934%	972%	970%	908%
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	80,77%	42,86%	61,70%	57,14%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	96,83%	98,42%	95,42%	90,80%

En cuanto al Doble Grado Turismo y Comercio, los resultados son mejores. La tasa de rendimiento del título disminuye en el Doble Grado en comparación con el curso anterior del 89,35% al 86,09% pero todavía sigue estando por encima de la tasa de Grado en Comercio. Lo mismo ocurre con la tasa de evaluación del título ya que si bien disminuye en la Doble a un 90.80% sigue estando ligeramente por encima del Grado en Comercio, aunque se la diferencia entre los dos títulos ha disminuido notablemente. Por otro lado, la tasa de abandono es de un 16% superando por un punto lo establecido en la memoria verifica del Grado en Comercio que es un 15%, sin embargo, todavía está por debajo de la de 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. En cuanto a la tasa de adecuación del Doble grado disminuye ligeramente respecto al curso anterior aumentando en 4 puntos porcentuales.

La información detallada por asignaturas **ICMRA-2** es un instrumento valiosísimo tanto para analizar los resultados y facilitar el seguimiento de la titulación por la Comisión de Calidad como para para facilitar la Coordinación.

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas

Curso Académico: 2022-23

Centro: FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Plan de Estudios: **GRADO EN COMERCIO (0831)**

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANALISIS CONTABLE	OB	243	192	51	74,49%	83,03%	10,29%	75,52%	25	37	144	34	1	1
ANÁLISIS Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS CUALITATIVOS DE CLIENTES	OP	36	35	1	80,56%	96,67%	16,67%	82,86%	6	1	6	15	7	1
COACHING Y DESARROLLO PERSONAL	OP	133	129	4	95,49%	99,22%	3,76%	95,35%	5	1	19	90	18	0
COMERCIO ELECTRONICO	OB	179	171	8	89,39%	91,43%	2,23%	90,64%	4	15	97	58	4	1
COMERCIO INTERNACIONAL	OB	168	152	16	91,67%	94,48%	2,98%	93,42%	5	9	88	60	6	0
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OB	209	200	9	94,26%	97,52%	3,35%	96,00%	7	5	93	74	26	4
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OB	215	196	19	86,05%	90,24%	4,65%	89,80%	10	20	117	61	6	1
CONTABILIDAD	OB	261	202	59	58,24%	71,70%	18,77%	59,41%	49	60	113	30	6	3
CONTABILIDAD DE COSTES	OB	229	172	57	64,19%	73,13%	12,23%	65,70%	28	54	101	33	8	5
CONTABILIDAD INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL	OP	61	56	5	70,49%	81,13%	13,11%	73,21%	8	10	16	17	10	0
CONTROL CONTABLE DE LAS EMPRESAS COMERCIALES	OP	24	24	0	91,67%	100,00%	8,33%	91,67%	2	0	14	7	1	0
CREACION DE EMPRESAS	OB	186	158	28	88,17%	90,11%	2,15%	91,77%	4	18	97	58	9	0
DERECHO CIVIL	TR / B	287	210	77	49,13%	61,57%	20,21%	50,48%	58	88	94	36	10	1
DERECHO LABORAL	OB	193	155	38	87,56%	94,94%	7,77%	91,61%	15	9	113	41	13	2
DERECHO MERCANTIL	OB	203	169	34	77,83%	86,81%	10,34%	81,07%	21	24	74	55	26	3
DERECHO TRIBUTARIO	OB	197	179	18	89,85%	96,72%	7,11%	92,18%	14	6	81	86	7	3
DISTRIBUCION COMERCIAL Y GESTION LOGISTICA	OB	207	184	23	95,65%	99,00%	3,38%	97,83%	7	2	60	101	36	1
ECONOMIA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TR / B	228	209	19	81,14%	89,37%	9,21%	84,21%	21	22	114	63	4	4
ESTADISTICA: ANALISIS DE DATOS E INFERENCIA	TR / B	224	187	37	81,70%	90,59%	9,82%	84,49%	22	19	117	60	5	1
FUNDAMENTOS DEL MARKETING	OB	233	206	27	81,97%	86,04%	4,72%	85,92%	11	31	112	68	10	1

GESTION DE CALIDAD	OP	105	103	2	99,05%	100,00%	0,95%	99,03%	1	0	17	65	20	2
GESTION DE COMPRAS E INVENTARIOS	OB	246	192	54	79,27%	86,28%	8,13%	81,77%	20	31	141	49	4	1
GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS	OB	173	165	8	94,80%	97,04%	2,31%	95,15%	4	5	85	75	3	1
GESTION DE VENTAS Y NEGOCIACION COMERCIAL	OB	208	190	18	89,42%	91,63%	2,40%	90,53%	5	17	95	84	7	0
GESTION FINANCIERA	TR / B	294	196	98	63,95%	73,15%	12,59%	62,24%	37	69	150	34	2	2
HISTORIA ECONOMICA Y DEL COMERCIO	TR / B	262	219	43	77,10%	80,48%	4,20%	79,00%	11	49	165	33	2	2
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL II: INGLÉS	OP	35	35	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	11	20	3	1
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: ALEMÁN	OB	7	7	0	85,71%	85,71%	0,00%	85,71%	0	1	1	4	0	1
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: FRANCÉS	OB	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	4	0	0
IDIOMA PARA LA GESTIÓN COMERCIAL I: INGLÉS	OB	214	206	8	94,86%	97,60%	2,80%	96,60%	6	5	63	121	18	1
IDIOMA PARA LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL: INGLÉS	OP	35	35	0	97,14%	100,00%	2,86%	97,14%	1	0	3	23	6	2
IDIOMA: ALEMÁN	TR / B	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	1	1
IDIOMA: FRANCÉS	TR / B	16	16	0	81,25%	100,00%	18,75%	81,25%	3	0	2	10	0	1
IDIOMA: INGLÉS	TR / B	183	180	3	89,62%	94,25%	4,92%	90,56%	9	10	62	72	26	4
INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN COMERCIAL	TR / B	174	166	8	93,10%	95,86%	2,87%	96,39%	5	7	103	59	0	0
INTRODUCCION A LA ECONOMIA	TR / B	224	150	74	56,25%	72,00%	21,88%	50,00%	49	49	78	39	6	2
INVESTIGACION COMERCIAL	OB	161	139	22	90,06%	93,55%	3,73%	92,81%	6	10	97	41	5	1
MARKETING DIRECTO Y MARKETING RELACIONAL	OP	89	88	1	93,26%	100,00%	6,74%	93,18%	6	0	41	41	1	0
MARKETING ENTRE ORGANIZACIONES	OP	70	69	1	94,29%	100,00%	5,71%	94,20%	4	0	39	27	0	0
MARKETING ESTRATEGICO	OB	173	162	11	92,49%	94,67%	2,31%	93,21%	4	9	86	69	5	0
MATEMATICAS	TR / B	243	191	52	58,44%	68,93%	15,23%	58,64%	37	64	109	30	0	3
MATEMATICAS PARA LA GESTIÓN COMERCIAL	OB	258	179	79	37,98%	51,31%	25,97%	38,55%	67	93	90	7	1	0
MERCHANDISING Y GESTION DE CATEGORIAS	OP	94	92	2	97,87%	98,92%	1,06%	97,83%	1	1	25	55	10	2
MICROECONOMIA	OB	218	181	37	71,56%	85,71%	16,51%	74,03%	36	26	90	56	8	2
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	TR / B	252	217	35	80,95%	83,61%	3,17%	83,87%	8	40	96	77	22	9
POLITICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	OP	97	94	3	91,75%	94,68%	3,09%	91,49%	3	5	48	39	1	1
POLITICAS DE COMERCIO INTERIOR	OP	95	91	4	87,37%	94,32%	7,37%	87,91%	7	5	44	33	4	2
PRACTICAS EXTERNAS (GESTIÓN COMERCIAL)	PE	175	164	11	78,86%	100,00%	21,14%	79,27%	37	0	2	48	88	0
SIMULACION COMERCIAL	OP	48	47	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	41	4	0
TECNICAS ESTADISTICAS MULTIVARIABLES EN GESTIÓN COMERCIAL	OB	234	186	48	81,20%	90,48%	10,26%	87,10%	24	20	90	77	18	5
TRABAJO FIN DE GRADO (COMERCIO)	PFC	185	128	57	72,43%	97,81%	25,95%	75,78%	48	3	45	87	2	0

La información facilitada es un instrumento valiosísimo para analizar los resultados por asignatura y facilitar el seguimiento de la titulación, tanto por la Comisión de Calidad, como para facilitar la Coordinación. Un análisis detallado excede el propósito de la presente memoria, pero puede observarse que salvo dos asignaturas, el resto supera el 50% de alumnos aprobados sobre el número de alumnos matriculados: Matemáticas para la gestión comercial y Derecho Civil. Estos datos son similares a 2021-22, donde también

dos asignaturas estaban por debajo del mencionado porcentaje. Tan solo un total de 8 asignaturas se sitúa por debajo del 70% de aprobados/matriculados, es un dato mejor incluso que en el curso 2020-2021 (10 asignaturas). Si observamos los porcentajes de aprobados/presentados, los datos son muy positivos, por ejemplo, 11 asignaturas obtienen un 100% de aprobados, y salvo 3 asignaturas, el resto supera el 70%.

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas

Curso Académico: 2022-23

Centro: FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Plan de Estudios: DOBLE GRADO TURISMO-COMERCIO (DT12)

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS CONTABLE	OBLIGATORIA	47	41	6	87,23%	93,18%	6,38%	92,68%	3	3	22	14	4	1
COACHING Y DESARROLLO PERSONAL	OPTATIVA	25	25	0	96,00%	100,00%	4,00%	96,00%	1	0	1	8	15	0
COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	39	38	1	97,44%	100,00%	2,56%	97,37%	1	0	2	18	17	1
COMERCIO INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	45	42	3	86,67%	92,86%	6,67%	90,48%	3	3	12	25	2	0
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	38	38	0	97,37%	97,37%	0,00%	97,37%	0	1	7	25	4	1
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OBLIGATORIA	37	36	1	91,89%	94,44%	2,70%	91,67%	1	2	4	28	2	0
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	40	37	3	82,50%	86,84%	5,00%	83,78%	2	5	20	10	3	0
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	40	37	3	72,50%	85,29%	15,00%	75,68%	6	5	15	14	0	0
CONTABILIDAD INFORMÁTICA PARA EL COMERCIO	OPTATIVA	19	19	0	89,47%	100,00%	10,53%	89,47%	2	0	2	11	4	0
CREACIÓN DE EMPRESAS	OBLIGATORIA	45	42	3	91,11%	95,35%	4,44%	95,24%	2	2	14	20	6	1
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	37	37	0	91,89%	94,44%	2,70%	91,89%	1	2	28	5	0	1
DERECHO CIVIL	TRONCAL / BASICA	60	49	11	63,33%	73,08%	13,33%	71,43%	8	14	24	13	1	0
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OBLIGATORIA	35	34	1	85,71%	85,71%	0,00%	85,29%	0	5	28	2	0	0
DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	37	35	2	91,89%	100,00%	8,11%	97,14%	3	0	7	20	7	0
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	39	38	1	94,87%	97,37%	2,56%	97,37%	1	1	28	9	0	0
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS	OBLIGATORIA	36	36	0	77,78%	84,85%	8,33%	77,78%	3	5	11	16	1	0
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA	OBLIGATORIA	41	37	4	92,68%	95,00%	2,44%	94,59%	1	2	18	20	0	0
ECONOMÍA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	49	48	1	81,63%	97,56%	16,33%	81,25%	8	1	33	7	0	0
ESTADÍSTICA: ANÁLISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	41	34	7	90,24%	94,87%	4,88%	91,18%	2	2	22	15	0	0
FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	TRONCAL / BASICA	52	47	5	67,31%	77,78%	13,46%	65,96%	7	10	26	7	1	1
FUNDAMENTOS DE MARKETING	OBLIGATORIA	52	47	5	84,62%	100,00%	15,38%	82,98%	8	0	14	25	4	1
GEOGRAFÍA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	51	47	4	86,27%	95,65%	9,80%	85,11%	5	2	31	13	0	0
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN	OBLIGATORIA	38	37	1	94,74%	94,74%	0,00%	94,59%	0	2	18	16	1	1
GESTIÓN DE CALIDAD	OPTATIVA	10	9	1	90,00%	100,00%	10,00%	88,89%	1	0	3	2	4	0
GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	44	39	5	68,18%	75,00%	9,09%	74,36%	4	10	16	13	1	0
GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS	OPTATIVA	21	21	0	90,48%	100,00%	9,52%	90,48%	2	0	2	4	12	1
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	OBLIGATORIA	37	37	0	94,59%	97,22%	2,70%	94,59%	1	1	2	24	8	1
GESTIÓN DE TOUROPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGATORIA	37	36	1	94,59%	94,59%	0,00%	94,44%	0	2	14	21	0	0
GESTIÓN DE TRANSPORTES TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	42	42	0	95,24%	100,00%	4,76%	95,24%	2	0	4	25	9	2

GESTIÓN DE VENTAS Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	42	39	3	88,10%	90,24%	2,38%	89,74%	1	4	23	13	1	0
HISTORIA ECONÓMICA DEL TURISMO Y DEL COMERCIO	TRONCAL / BASICA	54	47	7	79,63%	87,76%	9,26%	85,11%	5	6	37	6	0	0
INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN	OBLIGATORIA	48	47	1	97,92%	100,00%	2,08%	97,87%	1	0	12	32	2	1
INGLÉS I	TRONCAL / BASICA	46	46	0	82,61%	97,44%	15,22%	82,61%	7	1	6	22	10	0
INGLÉS II	OBLIGATORIA	37	36	1	97,30%	100,00%	2,70%	100,00%	1	0	17	14	5	0
INGLÉS III	OBLIGATORIA	37	37	0	94,59%	97,22%	2,70%	94,59%	1	1	3	30	2	0
INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGÍA SOCIAL	TRONCAL / BASICA	47	47	0	85,11%	100,00%	14,89%	85,11%	7	0	18	19	3	0
INVESTIGACIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	45	45	0	97,78%	100,00%	2,22%	97,78%	1	0	7	17	19	1
MADRID Y SU REGIÓN TURÍSTICA	OPTATIVA	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	2	0	0
MARKETING DIRECTO Y MARKETING RELACIONAL	OPTATIVA	32	32	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	10	20	2	0
MARKETING ESTRATÉGICO	OBLIGATORIA	44	44	0	95,45%	97,67%	2,27%	95,45%	1	1	4	33	5	0
MATEMÁTICAS PARA EL COMERCIO	OBLIGATORIA	54	36	18	74,07%	90,91%	18,52%	97,22%	10	4	26	12	1	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	TRONCAL / BASICA	49	48	1	81,63%	97,56%	16,33%	81,25%	8	1	30	10	0	0
PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCAL / BASICA	49	48	1	83,67%	100,00%	16,33%	83,33%	8	0	14	25	2	0
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	34	33	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	24	1	1
PLANIFICACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	37	35	2	94,59%	94,59%	0,00%	94,29%	0	2	13	18	4	0
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA DE RECURSOS CULTURALES	OPTATIVA	5	5	0	80,00%	80,00%	0,00%	80,00%	0	1	0	1	2	1
POLÍTICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	OPTATIVA	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	7	4	0
POLÍTICA TURÍSTICA	OBLIGATORIA	42	39	3	90,48%	92,68%	2,38%	89,74%	1	3	25	13	0	0
POLÍTICAS DE COMERCIO INTERIOR	OPTATIVA	25	24	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	13	9	0
PRÁCTICAS EXTERNAS (COMERCIO)	PE	47	47	0	74,47%	100,00%	25,53%	74,47%	12	0	0	6	29	0
PRÁCTICAS EXTERNAS (TURISMO)	PE	48	48	0	79,17%	100,00%	20,83%	79,17%	10	0	0	9	29	0
PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	OPTATIVA	28	27	1	96,43%	100,00%	3,57%	96,30%	1	0	4	14	8	1
PSICOLOGÍA SOCIAL DEL TURISMO	OPTATIVA	11	11	0	90,91%	100,00%	9,09%	90,91%	1	0	0	6	4	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: ALEMÁN	OBLIGATORIA	13	13	0	76,92%	100,00%	23,08%	76,92%	3	0	2	5	2	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: FRANCÉS	OBLIGATORIA	40	37	3	77,50%	96,88%	20,00%	75,68%	8	1	17	11	3	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: ALEMÁN	OBLIGATORIA	10	9	1	90,00%	90,00%	0,00%	88,89%	0	1	4	5	0	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: FRANCÉS	OBLIGATORIA	27	26	1	92,59%	92,59%	0,00%	96,15%	0	2	18	7	0	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: ALEMÁN	OBLIGATORIA	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	3	1	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: FRANCÉS	OBLIGATORIA	29	26	3	75,86%	81,48%	6,90%	73,08%	2	5	13	8	0	1
SIMULACIÓN COMERCIAL	OPTATIVA	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	5	12	0
SOCIOLOGÍA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	48	48	0	85,42%	97,62%	12,50%	85,42%	6	1	7	23	9	2
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS MULTIVARIABLES EN COMERCIO	OBLIGATORIA	43	39	4	90,70%	97,50%	6,98%	97,44%	3	1	12	19	7	1
TRABAJO DE FIN DE GRADO COMERCIO	PFC	38	27	11	71,05%	100,00%	28,95%	81,48%	11	0	4	21	2	0
TRABAJO DE FIN DE GRADO TURISMO	PFC	34	27	7	61,76%	100,00%	38,24%	70,37%	13	0	3	15	3	0
TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	OPTATIVA	5	4	1	80,00%	100,00%	20,00%	75,00%	1	0	1	3	0	0

Los resultados del Doble Grado mejores que los del Grado en Comercio, tal vez por la mayor nota media de entrada en la titulación, que implica un rendimiento académico de los alumnos levemente superior desde el primer año. No obstante, a la hora de realizar comparaciones hay que tener en cuenta que son titulaciones con una maduración muy distinta y con un número de alumnos por aula mucho menor en el doble grado, lo que permite una atención mucho más personalizada, siendo muy significativo señalar que sólo una materia está por debajo del 70 % y 8 asignaturas tienen el 100 % de aprobados, estando la mayoría de las restantes materias en porcentajes por encima del 85 %.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F11. El análisis de indicadores de demanda y su evolución para la titulación nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro	D2. La tasa de abandono en el Grado en Comercio se sitúa por encima de lo establecido en la memoria de verificación

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

De acuerdo con lo establecido en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones de la UCM es preciso conocer periódicamente la opinión de los diferentes actores implicados en el desarrollo de los Títulos Oficiales. Las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos son 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 y están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios

Los indicadores UCM (I-UCM) se obtienen por medio de encuestas de satisfacción realizadas desde el Rectorado, y los informes recogen la explotación de todas las preguntas de los cuestionarios de dichas encuestas.

Se observa una evolución de los indicadores IUCM 13, 14 y 15 satisfactorios. Se comentan a continuación cada uno de ellos en función de los colectivos:

ALUMNADO

Detectamos que la satisfacción global del alumnado con el Grado en Comercio (IUCM-13) ha sido de 6,5, lo que implica una mejora de medio punto con respecto al curso anterior 21-22 que se situó en 6,0. Por tanto, se denota una tendencia positiva en la mejora de la satisfacción global a lo largo de los cursos. Los aspectos mejor valorados por el alumnado son la satisfacción con los programas de movilidad (8,0) y de manera específica con la formación recibida en el extranjero (9,3), el número de alumnos por aula (7,5) el nivel de dificultad adecuado (7,1), y las competencias adquiridas (6,7). Los aspectos peor valorados son el contenido innovador (5,0), la consideración de poco innovadores de los materiales (5,2) ofrecidos en la titulación, y la gestión del centro dentro del apartado prácticas externas (4,4)

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.

PROFESORADO

En cuanto a la satisfacción del personal docente e investigador con el título del Grado en Comercio (IUCM-14), es positiva a lo largo de los últimos cursos académicos y se sitúa en el curso 2022-23 en el 8,1, siendo ligeramente inferior al curso pasado (8,3 en 2021-22). En relación con aspectos de la titulación, destaca positivamente la puntuación obtenida en calificaciones en tiempo adecuado (9,4), cumplimiento del programa

(9,3) y formación académica (9,2) único indicador que encontramos más bajo es el aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado (4,5).

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

La satisfacción del PAS se valora de forma global en la Facultad de Comercio y Turismo. En 2022-23, ha mejorado significativamente siendo su satisfacción con el trabajo, situándose en el 8,8 frente al 6,3 del curso 2021-22 y de 6,5 de 2020-21. Siendo el aspecto mejor valorado la realización de tareas correspondientes a su trabajo (9,5).

	Grado en comercio			
	4º curso de acreditación 2019/20	5º curso de acreditación 2020/21	6º curso de acreditación 2021/22	Curso de autoinforme de acreditación 2022/23
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,75	5,6	6	6,5
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,48	8,6	8,3	8,1
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	8	6,5	6,3	8,8

En el Doble Grado, la satisfacción global del alumnado con el título también se ha incrementado respecto a cursos anteriores, se ha pasado de un 6,9 a un 7,3. Los aspectos mejor valorados de la titulación son el programa de movilidad (9), el número de alumnos por aula (8,9) y la satisfacción con las prácticas externas (8,7) valorando además de forma muy positiva la labor del tutor de prácticas (8,6). Los aspectos que si bien aprueban pero tienen peor valoración son el contenido innovador (5,4), el componente práctico adecuado (5,4) así como el acceso al mundo de la investigación (5,7).

En cuanto a la satisfacción de los docentes con la titulación es bastante positiva (8,6) incrementándose el resultado ligeramente respecto al año anterior. Los aspectos más valorados son la formación académica impartida (9,6), la posibilidad de repetir como PDI de esta titulación (9,5) y la gestión de los procedimientos administrativos comunes que se hacen en la titulación (9,1). Mientras que los peor valorados son el aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado (6,2) y a la orientación internacional de la titulación (7).

	Doble Grado en turismo y comercio			
	4º curso de acreditación 2019/20	5º curso de acreditación 2020/21	6º curso de acreditación 2021/22	Curso de autoinforme de acreditación 2022/23
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,96	6,1	6,9	7,3
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,78	8,7	8,5	8,6
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	8	6,5	6,3	8,8

PARTICIPACIÓN ALUMNADO, PROFESORADO Y PERSONAL DE ADMÓN. Y SERVICIOS

En el informe final de seguimiento externo de Fundación Madri+d, se 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 2022-23 ha sido del 8,9% (89 alumnos), por lo que ha mejorado con respecto al curso 2021-22 que fue del 5,6% (57 alumnos), si bien todavía es inferior a la del curso 2020-21 (11,1%). No obstante, en el Doble Grado en Turismo y Comercio la

participación del alumnado en el curso 2022-23 ha disminuido, de 14,3% (33 estudiantes) en el curso anterior se ha pasado a 10,3% (23 estudiantes).

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. En el curso 2022-23, ha mejorado la participación, siendo de 6 personas, lo que supone un 16,7% del total lo que es una mejora con respecto a los cursos anteriores (3 personas, es decir, el 8,8%, en 2021-22 y 2 personas del año 2020-21)

En cuanto al profesorado, en 2022-23 han participado un 23% (35 profesores de un total de 152) del Grado en Comercio. Estos porcentajes son mejores que los dos años anteriores (en 2021-22 participaron 23 profesores-12,4% y en 2020-21 participaron 15 profesores-11,2%). Por tanto, se confirma la mejora en la participación del PDI en las encuestas de satisfacción.

En el caso del Doble grado también se ha visto incrementada esta participación pasando de registrar una participación de 16 profesores de 129 (12,4%) en el curso 21-22 a 25 de 128 profesores (19,53%) en este curso 22-23

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F12. La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	D3. En las encuestas de satisfacción, alumnos, PDI y el PAS, la participación es mejorable pero ha aumentado con respecto cursos anteriores
F13 Se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)	

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

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.

Desde 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. Ello se ha traducido en una mejora general de la participación.

Las Encuestas de Satisfacción de Egresados del Rectorado del curso 22-23 han sido contestadas por 9 graduados del Grado en Comercio (6,4% de participación), mejora ligeramente con respecto al curso 20-21 (5,3% de participación y 2020-21 1,5% de participación). Se muestran satisfechos con las competencias adquiridas de trabajar en equipo (8,1), adaptación a las nuevas situaciones (7,7), a la capacidad de organización (7,7) y el manejo de las dificultades (7,6). Valorado con peores puntuaciones serían la innovación en las asignaturas (2,2), su organización (2,2) y los materiales ofrecidos (2,4). Los resultados obtenidos son similares al curso 2021-22, si bien empeora la satisfacción de la titulación (IUCM-29), pasando del 5,6 del curso

2021-22 al 3,9 en el curso 2022-23. 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>.

Los últimos datos disponibles (2022-23) 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 14,8% (28 alumnos de un total de 189), cifra superior al 4,0% del curso 2021-22 para el Grado en Comercio. La tasa de inserción laboral se sitúa en el curso 2022-23 en el 89,3%, que mejora incluso el buen resultado obtenido en 2021-22 del 87,5%, tasa muy superior a la media de la UCM que es del 74,1%. En el curso 2022-23, el 51,9% encontró empleo antes de finalizar sus estudios de Grado, y valoran de media con 7,63 la satisfacción con su trabajo actual

	4º curso de acreditación 2019/20	5º curso de acreditación 2020/21	6º curso de acreditación 2021/22	Curso de autoinforme de acreditación 2022/23
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	5,9	6,0	5,8	3,9
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	75%	nd	87,5%	89,3%

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 puso en marcha una iniciativa piloto para recabar información sobre la trayectoria de egresados a través de la red profesional LinkedIn. También se envió 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, se observa en egresados más antiguos 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. 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 bastantes 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>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F14. Existencia de un sistema de encuestas a egresados (UCM)	D4. Participación en las encuestas a egresados mejorable, pero en aumento.
F15. Puesta en marcha de proyecto piloto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT)	

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

En lo relativo a los programas de movilidad, las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo están integradas en el contexto general de la UCM. Los programas de movilidad del Grado en Comercio empezaron a desarrollarse con regularidad durante el curso 2012-13. Son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los Vicerrectorados respectivos, y son comunes para toda la universidad. La Facultad de Comercio y Turismo se encarga de la gestión de los convenios para que se puedan realizar las movilidades. Se gestionan desde la Oficina de Movilidad de la Facultad y son objeto de seguimiento y evaluación por parte de la Comisión de Movilidad.

La movilidad no es una actividad obligatoria dentro del Plan de Estudios del Grado, pero constituye una herramienta formativa sumamente importante para aquellos alumnos que optan por participar en alguno de los programas de movilidad. Las actividades de la Oficina se desarrollan fundamentalmente en torno a cuatro ejes de movilidad: Erasmus, Erasmus Prácticas, Séneca-Sicue y Maui/Utrecht, siendo el principal el programa Erasmus.

En todos los casos, los estudios o las prácticas formativas realizadas en el marco de estos programas suponen un total reconocimiento de éstas en sus respectivos expedientes académicos, pero aún más, para un gran porcentaje de alumnos estos estudios/prácticas son también convalidables por aquellos que, de acuerdo con su plan de estudios, deberían haber realizado dentro de nuestra facultad, a través del correspondiente reconocimiento.

Los procedimientos de selección de estudiantes para cada periodo de movilidad están regulados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la UCM. Todos los procesos están pautados y son verificables en cada uno de sus pasos de tal manera que la gestión de cada proceso y para cada uno de los participantes resulte idéntica, predecible y en consecuencia confiable. Tal y como prevé la normativa vigente, el expediente de cada uno de los usuarios es constantemente accesible para la comprobación de que se han realizado todos los pasos previstos por la universidad en la gestión de sus expedientes. Para ello, nuestros beneficiarios pueden verificar su expediente solo con solicitarlo a la oficina de movilidad y el acceso es inmediato.

Aunque la información relativa a la movilidad se presta por varias vías, como estrategia de calidad se intenta derivar a los usuarios a la información escrita y publicada en la página web, a fin de minimizar el riesgo de errores de interpretación propias de la comunicación oral. Para consultas puntuales y que el usuario no ha encontrado en los medios online, se trata siempre de promover las consultas mediante correo electrónico, de tal manera que el usuario y los responsables de movilidad de la facultad puedan guardar constancia tanto de los términos de la consulta realizada como de la respuesta recibida.

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

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

Inmediatamente después de la publicación de la convocatoria del programa Erasmus, la Oficina de Movilidad convoca a los alumnos a una reunión informativa en la que se presenta el programa, se informa sobre el

proceso de solicitud y de concesión y se resuelven todas las dudas respecto de la conveniencia e idoneidad del programa para cada uno de nuestros alumnos. Tras la adjudicación de las plazas disponibles, se convoca en segunda reunión para explicar a los estudiantes cómo se han de realizar todos los trámites relativos a su estancia Erasmus.

Estos programas son objeto de seguimiento y evaluación con el fin de lograr la mejora continua. La información es recogida, analizada y valorada según se detalla a continuación:

- Informes individuales de los estudiantes que hayan participado en los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación o programa c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
- Informes de los coordinadores o responsables de dichos programas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio de las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

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

En el marco del programa Erasmus, en el curso 2022-23 la Facultad de Comercio y Turismo recibió a 70 estudiantes de Grado-incoming (frente a los 72 estudiantes recibidos del curso 2021-22), de los cuales 68 cursaron asignaturas del Grado de Comercio o Turismo, procedentes de 10 países diferentes. A su vez 12 alumnos de Grado en Comercio y 25 del Doble Grado Turismo y Comercio estudiaron en alguno de los centros universitarios con los que tenemos convenio, lo que hace un total de 37 alumnos (25 menos que el año anterior 2021-22), pertenecientes a 10 países. No obstante, si tenemos en cuenta los datos globales de los grados de la Facultad de Comercio y Turismo, añadiendo el grado en Turismo, el número de incoming y outgoing totales están bastante equilibrados (68 vs 61)

Respecto a los datos sobre satisfacción con la movilidad según los datos de la “Encuesta de Satisfacción de Estudiantes” la satisfacción con el programa de movilidad en el curso 2022-23 ha sido de 8 en el caso de los alumnos del Grado en Comercio y de 9 en el Doble Grado, y la satisfacción con la formación recibida en el extranjero alcanza la calificación de 9,3 y de 8,9 respectivamente. Todas las puntuaciones obtenidas son elevadas y mejoran los datos del curso anterior, dado que en 2021-22 fueron de 8 en el caso de los alumnos del Grado en Comercio y de 10 en el Doble Grado, y la satisfacción con la formación recibida en el extranjero alcanza la calificación de 6,6 y de 9,6 respectivamente.

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

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F16. Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad.	
F17. Gestión administrativa eficaz de los programas de movilidad.	
F18. Alta oferta de convenios disponibles para acciones de movilidad	

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

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

La gestión administrativa y académica del programa de prácticas en empresas de la Facultad de Comercio y Turismo 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. Esta plataforma se implantó en la Facultad por primera vez en el curso 2015/16, siendo una de las primeras Facultades de la UCM en utilizar este soporte informático para todas sus titulaciones con gran éxito y excelencia.

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

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

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

La página web constituye el principal punto de información para el estudiante de la Facultad de Comercio y Turismo. Adicionalmente, al principio del curso académico, la Facultad organiza una reunión informativa sobre prácticas en empresas dirigida a los estudiantes de cuarto curso, donde se informa de los procedimientos de gestión y distintas posibilidades que tienen de convalidación de la asignatura. Todos los alumnos están bajo la tutela de un profesor/a del centro y de una persona responsable de su formación en la empresa. El tutor/a del centro mantiene como mínimo dos entrevistas y/ o contacto mediante 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 estudiante.

El seguimiento y evaluación de las prácticas externas se realiza:

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

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

Como consecuencia de la estructura académica descrita, las ofertas de prácticas cuentan con un plan de formación concreto y específico. Este mecanismo asegura que las tareas y funciones desempeñadas por los estudiantes en prácticas son adecuadas para la adquisición de competencias. El procedimiento prevé también los mecanismos necesarios para garantizar la coordinación entre tutor académico y tutor en la empresa.

Desde el año académico 2016-17 se realizan encuestas de calidad, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y que, por tanto, son objeto de seguimiento al tratarse de una formación importante para los estudiantes de grado y máster.

Los convenios de prácticas se suscriben con toda la Universidad y para todas las titulaciones. Suele ser habitual que las empresas establezcan contacto con el Centro para acoger estudiantes en prácticas y es la Oficina de Prácticas quien gestiona y realiza la propuesta para establecer el Convenio de Cooperación Educativa con la UCM.

El proceso de asignación de prácticas se resume en los siguientes pasos:

1. Es obligatorio matricularse en la asignatura de prácticas para poder superarla.
2. El estudiante forma parte y se da de alta en GIPE, plataforma de la OPE de la UCM. En GIPE se pueden visualizar todo el banco de ofertas disponibles en cada momento para cada programa. El estudiante solo tiene acceso a las ofertas de su programa y no a las demás porque son las que se ajustan a su titulación.
3. El estudiante sube su CV en formato libre. Desde la oficina de prácticas se le ofrecen recomendaciones, pero no se imponen un modelo único. Muchas veces los perfiles están incompletos, cuando se detecta en la oficina de prácticas se comunica al estudiante para que lo complete, pero no es obligatorio.
4. Las entidades publican sus ofertas con una breve descripción de las funciones y requisitos previos (ejemplo nivel B2 de portugués).
5. El estudiante puede seguir diariamente las ofertas publicadas. Las ofertas solo se publican por las entidades que tienen convenio con la UCM y se dan de alta en GIPE. A veces los estudiantes proponen sus propias entidades y no las proporcionadas por la UCM, por lo que se gestiona el convenio con las empresas propuestas. El estudiante solicita las ofertas que le interesan con un máximo de 5 a la vez.
6. La entidad recibe los CV de los estudiantes que lo solicitan, el proceso de selección es realizado íntegramente por la entidad sin influencia por parte de la oficina de prácticas.
7. Seleccionado el estudiante, se firma un acuerdo de aceptación para el inicio de la práctica.

Las prácticas externas se diferencian entre curriculares y extracurriculares. Las curriculares se incluyen en el plan de estudios y son obligatorias para la obtención del título, por lo que la tasa de participación del alumnado es del 100%. Por su parte las prácticas no curriculares son voluntarias, no se califican y se reflejan en el suplemento europeo del título.

En el grado en Comercio, durante el curso 2022-23, de los cuales un total de 168 alumnos realizaron prácticas curriculares, frente a las 182 realizadas en 2021-22 y las 142 de 2020-21, año en el que fueron más reducidas en número con motivo de la situación de pandemia y algunas se culminaron en el curso siguiente.

La evaluación final de los estudiantes de Comercio en 2022-23, al igual que cursos anteriores, ha sido muy positiva tanto en los aspectos docentes relacionados con la formación recibida en el Grado como en el desarrollo de la práctica en sí. Han sido encuestados 167 alumnos (99%), mejorando considerablemente la

participación del curso anterior que fue de 134 alumnos (73,6%). Los alumnos consideran que las prácticas les sirven para aplicar los conocimientos adquiridos en el grado en un porcentaje alto o muy alto (71,85%), la formación recibida en el Grado le ha preparado para la realización de las prácticas (63,47% lo considera en un grado alto o muy alto), el grado de relación entre las competencias adquiridas en el Grado y las prácticas externas es alto o muy alto para un 70,65%, y en cuanto a si las prácticas favorecen la adquisición de conocimientos y desarrolla competencias para ejercer la profesión, lo hacen de manera elevada o muy elevada para un 91%. Por último, para un 91% las prácticas son un complemento necesario o muy necesario para su formación.

Estos buenos datos también se corresponden con una valoración muy positiva de los tutores de las empresas empleadoras. En la encuesta de valoración, los tutores opinan en porcentajes muy elevados que los alumnos adquieren en grado alto o muy alto capacidades técnicas (86,48%), de aprendizaje (92,35%), de organización y planificación (87,57%), capacidad analítica y crítica, (85,8%) de trabajo y constancia (92,31%), entre otras. Consideran que la formación del estudiante es adecuada al contenido de las prácticas, de manera elevada o muy elevada (93,5%), las prácticas realizadas por el estudiante han contribuido favorable o muy favorablemente a la empresa (92,9%), y el 93,49% se muestra satisfecho o muy satisfecho con el estudiante. Un 91,12% de los tutores de las entidades (porcentaje también muy similar al curso 2021-22) tendría en cuenta para futuros procesos de selección la candidatura del alumno en los casos en que no ha sido contratado.

Por último, la satisfacción del tutor académico (profesor de la Facultad de Comercio y Turismo), es también elevada. El tutor académico está en contacto habitualmente con el alumno (92,77%) y la actitud del estudiante ante la práctica es buena o muy buena (94,58%), con apenas hay incidencias (4,22%). Por último, también consideran que el grado de adecuación entre la práctica realizada por el estudiante y el plan de estudios que cursa es alta o muy alta (90,36%)

En el doble grado en Turismo y Comercio 88 alumnos hicieron prácticas curriculares en el curso 2021-22, 45 en Turismo y 43 en Comercio. Estas cifras suponen ligero descenso respecto al curso anterior en el que 94 alumnos hicieron prácticas curriculares. En las encuestas de evaluación de las prácticas entorno a un 68% considera que ha aplicado los conocimientos adquiridos en la titulación y en torno al 80% lo ven como un complemento necesario para la formación. En cuanto a las encuestas del tutor académico consideran que el 92.86% de los alumnos tienen una actitud positiva ante las prácticas. En cuanto a las entidades indican que todos los alumnos han completado el periodo de prácticas y que sus capacidades técnicas es alta o muy alta.

El listado de empresas (161) para Grado en Comercio es el siguiente:

Listado de empresas	
12325 El Corte Inglés, S.A.	17610 Ecoalf Recycled Fabrics, S.L.
3760 Vodafone España, S.A.U.	30484 Agencia de Consultoría XXI, S.L.U.
31203 Cloud Workspaces, S.L.	20749 Esasia Qiancheng, S.L.
28987 Mobius Diversos, S.L.	29894 Esesie, S.L.
16000 Smart Protection, S.L.	23475 Plenum Instalaciones y Proyectos, S.L.
3808 Centros Comerciales Carrefour, S.A.	29928 Lend the Label, S.L.
11615 Ticjob, S.L.	3570 QDQ Media, S.A.U.
15178 Haike Marketing, SL	11354 Aristocrazy, S.A.
26234 Abaco Digital Developments, S.L.	13537 Iberdrola España, S.A.U.
4504 Information Resources España, S.L.	32330 Javerman Investments Group, S.L. (Tecnología)
14449 Easyfairs Iberia SL	27606 Nanjing Young West Study Abroad Service Co.,Ltd
31501 Ixorigue Tehcnologies, S.L.	32374 DataDope, SL (DataDope)
31428 Paloma Pacheco Turnes	20450 Aplicaciones y Tratamientos de Sistemas, S.A.
27806 Fisi-on Franquicias S.L.	17879 Actitud de Comunicación, S.L.
23352 Kaki Global, S.L.	18694 Grupo Tebu España S.L.

9408 Howden Iberia, S.A.U.	4486 Workcenter Servicios Globales de Documentación, S.A.
31515 Carlos Bing Wang Xu	23963 Gestora Chamberi, S.L.U.
4455 Siemens, S.A.	1977 Toyo Publicidad General, S.L.
7904 Awin Global Affiliate Network, S.L.	15929 Plus Ultra Seguros, S.A.
22908 Metastartup, S.L.	32471 Revolución Sostenible SL
8490 Loomis Spain S.A.	28016 Kiatt Centre Portfolio, S.L.U.
68 GFK Emer Ad Hoc Research S.L.	22413 TimeOne Engaging Audiences S.L.U.
12302 Euroforum Escorial, S.A.	16705 Wamos Air, S.A.
15455 Mobius Automotive, S.L.	19400 Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid
5461 Lime XL Communication, S.A.	32637 Grupo Crosalia, S.L.
31667 EV MMC Spain SLU	19874 Interfinancial Soluciones, S.L.
22543 Yue Jia, SL (Yue Jia, S.L.)	26320 Paradise Events, S.L.U.
21534 Zhumeng International Education, S.L.	1142 Grandes Almacenes Fnac España, S.A.
4322 Arrow Enterprise Computing Solutions, S.A.U.	32645 Movilidad Terrestre Integral, SL (Comercial)
15579 Autotransporte Turístico Español, S.A.	30015 Easy Group Iberia, S.L.
2480 Restel, S.A.	30250 ADS Seguros INTL, S.L.U.
29090 Maria Amor Martinez Illarza	32502 Rocyp Construcciones SL
8089 Samsung Electronics Iberia, S.A.U.	21856 Pizzerías Di Carlo, SL
19788 Teknei Information Technology, S.L.	32427 ONueve Directo Industria, SL
31848 Ayscom Datatec, S.L.	12726 Mapfre, S.A.
14214 Suministros Médicos Sanitarios, S.A.	32674 Vasuak, SL
28707 Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (Subsecretaria de Industria, Comercio y Turismo)	32664 Andres Escudero Rojo
3762 ASSA ABLOY Entrance Systems SPAIN, S.A	28577 Box2box, S.L.
3782 DIA Retail España, S.A.U.	30183 Infoluske, S.L.
9480 Froggies Producciones, S.L.	32601 Talleres Jysa, SL
30223 Munidigital, S.L.	5820 Agrupación de Comerciantes de Segovia
28914 Comunycarse Network Consultants, S.L.	4323 Avalmadrid, S.G.R.
31344 Market Químia, C.B.	14666 Palace Promotions Hotel, S.L.U.
25725 Orianna Zancanaro Vercesi	875 Indra Sistemas, S.A.
31908 Noatum Logistics, S.L.U.	19172 Macmillan Iberia, S.A.U.
23981 Huverfruit, S.L.	32675 Dahn Ghun, S.L.
14195 Telefónica Educación Digital, S.L.	29151 Decortienda 2000, S.A.
31986 Zhaoyin Han	32825 Deasterra Partners, S.L.
11670 Sotec Consulting, S.L.	26981 Legal Vip Consulting Services, S.L.
11352 XCape Cancun, S.L.	32496 JAJA Educación Internacional, SL
18835 Unimik S.L.	13639 NH Hoteles España, S.A.
27434 Don Quixote Tours, S.L.	32665 Melius Energica, S.L.
29926 Strohmann Bathroom Solutions S.A. (Supply Chain)	32844 Carrocerías Carralser, SL
4466 V-Valley Advanced Solutions España, S.A.U.	13079 Pepper Assets Service, S.L.
5829 Aula Abierta, S.A.	32833 Yougov Spain, S.L.
15177 loon Technologies, S.L.U.	32882 Astra Leads, S. L
8669 Chep España, S.A.	2473 Ramón Carús y Cía, S.A.
29992 HR AI Solutions Factory, S.L.	26080 Javier Gejo García
27103 Edyals Marketing, S.L.	32254 eCM Corporate Finance, S.L.
8171 Compañía Auxiliar al Cargo Express, S.A.	23229 Power Education, S.L.
1530 Biotóner & R. Sistemas Ecológicos, S.L.	25273 Dealer Best, S.L.
17799 COFARES Corporación, S.L.U.	23861 Mystreetbook Technology for Emotive Environments, SL

19478 ASOCIACION COMERCIANTES ELECTRODOMESTICOS, MUEBLES DE COCINA Y AUTONOMOS	10448 Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A.U.
8635 Ediciones Reunidas, S.A.	32636 Bluetab Solutions, S.L.U.
31925 Techon Software, S.L.	32491 ASG Homes Propcorp SLU
32219 GASOLERO PUBLICIDAD, SL (Cuentas y nuevo negocio)	32442 JP Iris Zahara Spain, SL
31960 Medway Training, S.L.U.	32938 Menttoriza Hub, SL (Marketing)
29574 MONTAJES DELSAZ (RECURSOS HUMANOS)	33055 Materiales de Construcción Mafer SLU
17633 Internetsia, S.L.	32995 Club Las Encinas de Boadilla
20714 Bioprocess Technology, S.L.	33066 Bio y Saludable SL
13428 Lefebvre - El Derecho, S.A.	32922 Ultra Fashion Group, SL
1436 Smartclip Hispania, S.L.	30992 Enfoka Sistemas Globales, S.L.
24380 Nexus Fostering Partnership, S.L.	33073 José Manuel Sánchez
2195 Plenum Ingenieros, S.L.	33034 Antipodes Digital, S.L.
32345 JAJA Consulting, S.L.	14155 Gestión Educativa Consultores, S.L.
5389 Skechers USA Iberia, S.L.	33104 Maderas y Palets Navas, S.L.
6454 Interway, S.A.	32311 Hotel Porcel Torregarden, S.L.
32259 Innobooster, S.L. (Consultoria)	18966 Adjinn Control y Análisis, S.L.
32431 Treatwell Spain, S.L.	27831 AHORA SI, SOLUVID, S.L.
28459 Sardi 2020, S.L.	11446 Euroconsultoría Formación Empresa, S.L.
28069 Lonja Online Española S.L.	

Mientras que para Doble Grado en el área de comercio, el listado de empresas (82) es el siguiente:

25885 WEI Alicante, S.L.U.	28987 Mobius Diversos, S.L.
31453 Dahua Iberia, S.L.	26234 Abaco Digital Developments, S.L.
28016 Kiatt Centre Portfolio, S.L.U.	31049 PROTUR HOTELS
12788 Explotadora Madrid Tower, S.L.U.	31514 Bombo Comunicación S.L (Marketing)
31539 Cnood Europe S.A.	10075 Eurostars Hotel Company, S.L.
30818 Belleville Talents Agency, S.L.	31585 INS Global Employment Solutions, S.L.
12302 Euroforum Escorial, S.A.	15455 Mobius Automotive, S.L.
20967 Tu Bebebox, S.L.	29090 Maria Amor Martinez Illarza
26320 Paradise Events, S.L.U.	31492 Telecomunicaciones Integradas One Telecom, S.L.
15579 Autotransporte Turístico Español, S.A.	31658 Instituto de Mercadotecnia y Marketing de Resultados, SL
11352 XCape Cancun, S.L.	14214 Suministros Médicos Sanitarios, S.A.
3762 ASSA ABLOY Entrance Systems SPAIN, S.A	9480 Froggies Producciones, S.L.
25725 Orianna Zancanaro Vercesi	27434 Don Quixote Tours, S.L.
23981 Huverfruit, S.L.	11670 Sotec Consulting, S.L.
15654 Lacerta Hotels, S.L.	31501 Ixorigue Tehcnologies, S.L.
31048 BH Promotel Gestión, S.L.	32140 Rodeo
31777 Mercedes-Benz Trucks España	5829 Aula Abierta, S.A.
30179 David Morán Cacho	32207 ACTUALIZATEC GROUP, SL
21257 San Mateo 3 Hostel, S.L.	27971 Voiash Discover International S.L.U.
31925 Techon Software, S.L.	32219 GASOLERO PUBLICIDAD, SL (Cuentas y nuevo negocio)

23960 Viajes Nones, SL	14155 Gestión Educativa Consultores, S.L.
10217 Yumping Adventure, S.L.	14837 INICIATIVAS ESPECIALES S.L.
17633 Internetsia, S.L.	20714 Bioprocess Technology, S.L.
32379 Sundara Depilación con Hilo, SL	32263 Maria Susana Delgado Lara
24380 Nexus Fostering Partnership, S.L.	32345 JAJA Consulting, S.L.
226 Fundación Amas Social	28459 Sardi 2020, S.L.
30484 Agencia de Consultoria XXI, S.L.U.	12517 Clidea Desarrollo, S.A.
32432 Claelgon, SL	16646 Centro Comercial Portugal, S.A.
29660 Revenue Labs, S.L.	32532 Ambar, otros viajes, S.L.
4486 Workcenter Servicios Globales de Documentación, S.A.	7602 Eurest Colectividades, S.L.
32521 Netberry Servicios de Internet, S.L.	23963 Gestora Chamberi, S.L.U.
32471 Revolución Sostenible SL	32087 Insights Discovery España, S.L.
Vileal, S.L.	Expeditors International España, S.A.
Canary Track & Electronics, SL (Canary Track y Electronics, SL)	Multi Platform Content, S.L.
Ramón Carús y Cía, S.A.	NH Hoteles España, S.A.
Easyfairs Iberia SL	Daimler Truck Financial Services España, EFC, S.A.U.
Bares y Tabernas, S.L.	Project HBH Alcobendas S.L.
JAJA Educación Internacional, SL	ADS Seguros INTL, S.L.U.
TCH Hostel Burgos de Pamplona, S.L.	Mystreetbook Technology for Emotive Environments, SL
Pipote, S.L.	ASG Proyectos Hoteleros Atocha Opco 1, S.L.
Pernod Ricard Winemakers Spain, S.A.U.	Núñez de Arenas, S.L.
1977 Toyo Publicidad General, S.L.	30992 Enfoka Sistemas Globales, S.L.
3836 Hertz España, S.L.U.	

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F19. Alta satisfacción de alumnos de prácticas externas.	
F20. Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas a través de la Plataforma GIPE	

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

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

No procede. En la memoria de seguimiento del curso 14/15 se dio la siguiente respuesta: Las recomendaciones que se indicaron se referían a aspectos informativos que se incorporaron a la versión definitiva de la Solicitud de Verificación del título

6.2 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.

El informe de resultado del seguimiento ordinario de 2022 elaborado por la Fundación Madrimasd, está disponible aquí en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/file/ifso-2022-g.-comercio>.

Todas las recomendaciones y modificaciones necesarias recibidas en el último informe de renovación de acreditación han sido atendidas por el centro. En el último informe de seguimiento ordinario elaborado por la Fundación Madrimasd valora positivamente las acciones realizadas elevándose la valoración de la mayor parte de los criterios a B "El estándar para este criterio se logra completamente". Únicamente en el *Criterio 4: Personal Académico* mantiene la valoración en C "C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse". En concreto se mantienen las siguientes recomendaciones:

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

Aunque se han realizado esfuerzos por mejorar este aspecto el porcentaje de profesores a tiempo completo respecto al total sigue sin alcanzar el 50%. Esta situación es objeto de seguimiento por el SGIC. Desde el Decanato del centro se han mantenido periódicamente reuniones con el Rectorado para reforzar la convocatoria de concursos de acceso a plazas de cuerpos docentes universitarios, especialmente adscritas al centro, y la promoción del profesorado para cumplir con el porcentaje de profesores a tiempo completo deseable. En los últimos años se ha realizado un esfuerzo por incrementar en el centro la incorporación de profesorado a tiempo completo con grado de doctor y con mayores posibilidades de conversión en permanente. Desde Rectorado se han puesto en marcha varios planes para profesorado, el actual Plan de Actuaciones en Profesorado (2020-2023) puede consultarse aquí (<https://www.ucm.es/plan-actuaciones-profesorado-2020-23>). Entre las acciones que implica este plan se destacan las convocatorias anuales para la estabilización de profesorado que permite la acelerar la promoción de profesores a TC no permanente hacia figuras permanentes y la incorporación de profesorado a TP y personal investigador a figuras de PDI a TC. También se destaca la convocatoria de plazas de potenciación estratégica, en la que los departamentos pueden realizar propuestas de creación de plaza de PDI a las facultades (como facultad se puede proponer hasta 2 propuestas al año), siendo en la facultad de Comercio y Turismo criterio indispensable para aprobar la propuesta que sean plazas de personal a TC promocionable a permanente. Como resultado se puede observar que las figuras de profesorado ayudante doctor y contratado doctor se han incrementado en un 180% y un 73% respectivamente de 2015 a 2021, si bien en 2022 ha vuelto a experimentarse un descenso.

2. "Se recomienda mejorar la actividad investigadora del profesorado".

Por una parte, se han incrementado el número de sexenios de investigación del profesorado que imparte clase en el Grado en Comercio. Por otra parte, se han implantado estudios de doctorado y, por último, se ha creado un nuevo grupo de investigación, que en la facultad pasa de uno a dos.

También se ha mejorado el acceso a los datos de investigación del PDI por parte de la universidad. Actualmente existe información de publicaciones que puede consultarse por facultades, departamentos y profesorado en el portal de Bibliometría (<https://bibliometria.ucm.es/fichaCentro/dp/22/F.+COMERCIO+Y+TURISMO>). También se dispone del portal de producción científica, en el que se incluye además de las publicaciones, los proyectos de investigación, las tesis dirigidas y otra información relevante: <https://produccioncientifica.ucm.es/unidades/780/investigadores>.

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

El informe de seguimiento UCM del curso 2021-22, está disponible en el siguiente link: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2023-02-01-IF%20UCM%2021-22%20G.%20COMERCIO%20DEF.pdf>

A continuación, se reflejan las recomendaciones realizadas y las acciones que se han llevado a cabo:

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO:

Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento o acreditación.

- Se recomienda proporcionar mayor detalle de las acciones que están en proceso de realización, especialmente las de obligado cumplimiento.

Se recomienda tener en cuenta todas las recomendaciones previas de los informes de seguimiento.

RESPUESTA: En el apartado 6.2. se han detallado las acciones en proceso puestas en marcha para atender las recomendaciones recibidas en el último seguimiento ordinario del título.

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

Durante el año académico 2022-23 se llevaron las siguientes acciones como parte del Plan de Mejoras propuesto para la titulación:

- Se ha mantenido la Coordinación entre las Comisiones de TFG de los Grados de Comercio y Turismo, celebrando reuniones conjuntas cuando es necesario y homogeneizando procedimientos y documentación.
- Se ha mantenido una reunión entre la Coordinación y los delegados de curso para mejorar la comunicación con los estudiantes.
- Se ha mantenido y mejorado el campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación con los tutores e informarles de los procedimientos.
- Se han mantenido reuniones con el Decanato para insistir en la necesidad de plazas de profesores permanentes
- Se han vigilado y tratado en Comisión de calidad los problemas de la alta tasa de abandono.
- Se ha transmitido la importancia de las Encuestas de Satisfacción al PAS
- Se ha transmitido la importancia de las Encuestas de Satisfacción a los estudiantes.
- Se ha analizado el sistema interno de encuestas a egresados y el estudio de inserción laboral elaborado por la Facultad de Comercio y Turismo. Dado que se dirige a todas las promociones se ha desestimado la periodicidad anual, considerando su actualización cada 3 años.
- Se ha realizado una estimación ajustada del número de doctores.

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

En los cursos anteriores, se llevaron a cabo las acciones necesarias y las recomendaciones establecidas en el Informe de Renovación de la acreditación del título y, como consecuencia de ello, en noviembre de 2019 la fundación Madri+d emitió el informe favorable para la renovación del título. En el curso 2021-2022 se llevó a cabo un proceso de Seguimiento Ordinario por parte de Fundación Madrimasd donde se han evaluado las acciones puestas en marcha en relación con las modificaciones necesarias y las recomendaciones que se establecieron en el informe de renovación de acreditación. Como resultado, se ha obtenido un informe que valora satisfactoriamente estas acciones e incrementa la valoración de todos los criterios del título a B. El estándar para este criterio se logra completamente, para todos los apartados salvo el criterio 4 dedicado a Personal académico que obtiene la valoración C. También nos recomiendan a hacer un mayor esfuerzo para mantener la valoración B, en el criterio de Indicadores de rendimiento y satisfacción

En el curso 2016-2017, la Fundación para el Conocimiento Madri+d procedió a evaluar la propuesta de

acreditación de nuestro título, emitiendo **INFORME FAVORABLE**. En el informe final emitido con fecha de 21 de diciembre de 2017, se recogían un conjunto de modificaciones necesarias y de recomendaciones. En la memoria de seguimiento del curso 2017-18 se ofrece con detalle el proceso a la puesta en marcha de las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del Grado en comercio, realizado por la Fundación para el Conocimiento Madri+d para la mejora del título. La valoración de la Fundación sobre las acciones implementadas puede consultarse en el informe de especial seguimiento disponible en <https://www.ucm.es/file/com-ifse-2019-gcomercio>. Con carácter general las necesidades de mejora se consideran subsanadas y las acciones emprendidas para atender a las recomendaciones adecuadas, si bien en algunos casos su éxito se evaluará a la vista de los resultados posteriores.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F21. La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación.	

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

En 2019, se presentó ante el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes la solicitud para modificación del Grado en Turismo, habiéndose recibido informe favorable: https://www.ucm.es/file/informe-de-verificacion-modificado-2019_1_2_3_4 El detalle de estas modificaciones solicitadas fue incorporado en la memoria anual de seguimiento del curso anterior.

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	<p>F1. En el SGIC de la Facultad están representados todos los colectivos implicados en el desarrollo del Título (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y agentes externos).</p> <p>F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado, con enlace propio en la página web, en el que se informa de su organización, composición y funciones, Comités de Evaluación y Mejora, Memorias Anuales de Seguimiento, las mejoras implantadas y el procedimiento del Sistema de quejas y reclamaciones.</p>	Ver apartado 1	Continuar trabajando dentro de la estructura creada del SGIC, optimizando las herramientas de desarrollo establecidas.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	<p>F3. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.</p> <p>F4. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas.</p> <p>F5. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.</p> <p>F6. Los tutores de Trabajo Fin de Grado disponen de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación.</p>	Ver apartado 2	<p>Continuar ofreciendo información actualizada en la página web.</p> <p>Continuar celebrando reuniones conjuntas de las Comisiones de Coordinación de los Grados en Comercio, Turismo y Doble Grado.</p> <p>Continuar coordinando de forma coherente la totalidad de acciones relacionadas con la docencia y la impartición del Grado en Turismo.</p> <p>Mantenimiento y actualización del Campus de coordinación de tutores</p>
Personal académico	<p>F7. Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación con resultados de evaluaciones positivas y muy positivas.</p> <p>F8. Participación continuada del profesorado en proyectos de innovación docente, organización de actividades de extensión universitaria y participación en cursos de formación del profesorado.</p>	Ver apartado 3	<p>Fomentar la motivación del profesorado</p> <p>Seguir fomentando la participación en actividades formativas y de innovación docente</p> <p>Seguir fomentando las actividades de extensión universitaria y de formación de PDI</p>
Sistema de quejas y sugerencias	F9. El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.	Ver apartado 4	Mantener y difundir los canales de quejas y sugerencias.

	F10. La existencia de un Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria creado ad hoc ha permitido proporcionar un mejor servicio unificado y global a la hora de gestionar quejas, reclamaciones y sugerencias		
Indicadores de resultados	F11. El análisis de indicadores de demanda y su evolución para la titulación nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro.	Ver apartado 5.1	Continuar mejorando la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en las iniciativas que contribuyan a ello.
Satisfacción de los diferentes colectivos	F12. La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado. F13. Se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)	Ver apartado 5.2	Motivar al profesorado y mantener cauces de información y participación. Mantenimiento del sistema de recogida de datos de satisfacción
Inserción laboral	F14. Sistema interno de encuestas a egresados. F15. Puesta en marcha de proyecto piloto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT)	Ver apartado 5.3	Mantener y actualizar el sistema de encuestas a egresados.
Programas de movilidad	F16. Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad F17. Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad. F18. Alta oferta de convenios disponibles para acciones de movilidad	Ver apartado 5.4	Continuar fomentando y facilitando el intercambio estudiantil, el diálogo y la capacidad de desarrollo en el marco del plan de internacionalización UCM.
Prácticas externas	F19. Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas. F20 Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas a través de la plataforma GIPE.	Ver apartado 5.5	Ofrecer apoyo a las iniciativas de las empresas para promover vinculaciones laborales favorables.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	F21. La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación.	Ver apartado 6	Continuar incorporando las recomendaciones que se realicen para mantener e incrementar la calidad y relevancia del Grado.

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

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

Algunos de los puntos débiles y problemas encontrados en el proceso de implantación del Grado en Comercio se detectaron hace tiempo y, aunque ya se han tomado medidas y algunos se han corregido parcialmente, persisten como problema y deben seguirse impulsando medidas para mitigarlos o resolverlos. Las debilidades identificadas son las siguientes:

- Se mantiene alto porcentaje de profesores/as no permanentes
- La tasa de abandono en el Grado en Comercio se sitúa por encima de lo establecido en la memoria de verificación
- En las encuestas de satisfacción, alumnos, PDI, PAS y egresados se aprecia una participación mejorable

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

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación							
Personal Académico	D1 Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.	Ver apartado 3	Transmisión a Rectorado de la necesidad un plan de profesorado que atienda las necesidades del Centro. Establecer criterios de selección de plazas de potenciación estratégica del centro que fomenten la dotación de plazas de profesorado a tiempo completo conducentes a permanentes.	Número de nuevos contratados Documento con criterios de valoración de plazas de potenciación estratégica a solicitar por la FCyT Número y tipología de plazas solicitadas de potenciación estratégica para la FCyT Número y tipología de plazas aprobadas de potenciación estratégica para la FCyT	Coordinador/a del título. Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo.	Año académico 2023-24	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias							

Indicadores de resultados	D2. La tasa de abandono en el Grado en Comercio se sitúa por encima de lo establecido en la memoria de verificación	Ver apartado 5.1	Continuar la vigilancia de los indicadores de resultado. Incorporación como objeto de análisis en la Comisión de calidad para comparar los datos con otros títulos y estudiar una posible modificación del dato en la memoria de verificación.	Tasa de abandono (ICM5) ICMRA- 2	Coordinador/a del título. Vicedecano de Estudiantes/as Vicedecanato de estudios y Calidad	Año académico 2023-24	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	D3. En las encuestas de satisfacción, alumnos, PDI y el PAS, la participación es mejorable, pero ha aumentado con respecto cursos anteriores	Ver apartado 5.2	Reunión con Delegados/as de grupos y representantes de estudiantes para tratar el tema de participación de las encuestas. Realizar campaña de comunicación para transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción a los colectivos implicados	Número de participantes en las encuestas	Coordinador/a del título. Vicedecano de Estudios y Calidad y Delegada de la decana para la Comunicación Institucional y Transformación digital	Año académico 2023-24	En proceso
Inserción laboral	D4. Participación mejorable en las encuestas a egresados, pero en aumento.	Ver apartado 5.3	Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados Propuesta de cuestionario interno de inserción laboral	Número de participantes en las encuestas	Coordinador/a De título Delegada para el Empleabilidad y Prácticas Externas Vicedecanato de estudios y Calidad	Año académico 2023-24	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							