



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
2500981	GRADO EN TURISMO

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	SÍ	SÍ

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
2009	2019	2022	2023

Contenido

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	8
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	11
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	14
5. INDICADORES DE RESULTADO	16
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.	32
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	35
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	36
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA	39

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 Secretaria 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 las 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

Los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación están plenamente instaurados y funcionando satisfactoriamente.

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 es la Decana de la Facultad o persona en quien delegue.

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

La composición de la Comisión de Calidad aprobada por la Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio es la siguiente:

Cargo en la Comisión	Nombre	Colectivo / Organismo
Presidenta	Yolanda Romero Padilla	Vicedecana de Estudios y Calidad
Secretario	Coral Illana Rodríguez	Representante PAS/ Secretaria de la Comisión
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	Susana Ramírez García	Representante Resto de PDI /
Vocal	Marta Guillén Siero	Representante de Estudiantes
Vocal	Lidia de la Morena Fernández	Representante de Estudiantes
Invitados		
Invitada	M ^a .Francisca Blasco López	Decana de la Facultad
Invitado	Francisco Femenia Serra	Delegado de la Decana para Apoyo a los procesos de Certificación y Calidad
Invitada	Nieves Libertad Trotiño Torralba	Coordinación Grado en Turismo
Invitada	Mercedes Rubio Andrés	Coordinación Grado en Comercio y Doble Título Interuniversitario en Grado en Diseño de Moda y Comercio, UPM-UCM
Invitada	Lourdes Susaeta Erburu	Coordinación Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
Invitado	Pablo Garrido Pintado	Coordinación Máster Comercio Electrónico
Invitada	Carmen Mínguez García	Coordinación Máster en Gestión y Planificación de Destinos Turísticos
Invitada	M ^a . José Díaz Santiago	Coordinación Máster en Consumo y Comercio
Invitado	Manuel de la Calle Vaquero	Coordinación Programa Doctorado Interuniversitario en Turismo.
Invitada	Diana Gómez Bruna	Coordinación Adjunta Doctorado Interuniversitario en Turismo
Invitado	Antonio Santos del Valle	Agente externo: Director Departamento de Relaciones Institucionales y Turismo - InnovaTax 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

Durante el curso 2023-2024 se produjeron los siguientes cambios en la Comisión:

- Representante Resto de PDI: saliente Clara Martín Duque > entrante Susana Ramírez García
- Representante de Estudiantes: saliente Sara Jiménez Peña > entrante Marta Guillén Siero

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

<https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>

En el segundo nivel del SGIC se encuentra la Comisión del Grado de Turismo, presidida por el Coordinador de Grado (<https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-los-grados>) 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-turismo>

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad), y se encuentra publicado en la web de la Facultad:

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

En este reglamento se hace referencia a las sesiones, la adopción de acuerdos y los efectos de los acuerdos:

Sesiones:

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Se realizarán tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.
3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho.

La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

Adopción de acuerdos:

1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad.
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

Efectos de los acuerdos:

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados en su caso para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas. Se elevarán a la Junta de Centro para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia.

Adicionalmente en el Centro existen otras comisiones que, en principio, no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, en el centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de Calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados.

Por 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.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2023-2024 se han celebrado seis reuniones, 4 ordinarias y 2 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: 28 de septiembre de 2023	Informe de la presidenta	Se informa sobre los informes provisionales de seguimiento ordinario del Máster en Consumo y Comercio y del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos: en general, la valoración ha mejorado, no hay ningún criterio valorado con D. Se informa sobre el proceso de renovación de acreditación de varios títulos: Proceso abreviado para Grado en Turismo, Máster Universitario en Comercio Electrónico, y Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Proceso completo para Grado en Comercio, con audiencia de estudiantes, personal académico, equipo Decanal, responsables del título y de prácticas externas.
	Aprobación, si procede, de las memorias de seguimiento anual UCM para los títulos oficiales de Grado y Máster impartidos en la Facultad de Comercio y Turismo	Grado Turismo: se han mejorado aspectos como la tasa de abandono. Ha habido disminución considerable del número de estudiantes salientes de movilidad. Se aprueba por asentimiento. Grado en Comercio: en las encuestas de satisfacción de alumnos, PDI y PAS, la participación es mejorable pero ha aumentado con respecto a cursos anteriores. En movilidad, hay más alumnos entrantes que salientes al igual que el Grado en Turismo. Se remarca necesidad de averiguar el número de profesores doctores del título y del control de la tasa de abandono. La disminución de la movilidad puede deberse a la introducción de notas de corte, por lo que no se trataría de una debilidad. Se aprueban las Memorias de seguimiento por asentimiento.
Reunión ordinaria: 13 de noviembre de 2023	Informe de la presidenta.	La Decana actúa de Presidenta, informando que la Vicedecana de Estudios y Calidad se encuentra de baja, en la próxima Comisión y mientras dure dicha baja será sustituida por el Delegado de la Decana de Apoyo a los Procesos de Certificación y Calidad, Francisco Femenía. Se informa de los resultados de la Facultad en el ranking Shangai: entre los 35 mejores Grados del mundo. Se informa de las visitas abreviadas y presencial realizadas para la renovación de la acreditación los días 16 y 17 de octubre para Grado en Turismo, Grado en Comercio, Máster Universitario en Comercio Electrónico y Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Se está a la espera de recibir los informes provisionales. Se informa sobre cambios en la composición de la comisión: Susana Ramírez, que sustituye a Clara Martín como miembro representante de la Comisión y María José Díaz Santiago sustituye a Matilde Fernández-Cid como Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio. Se informa que el pasado 13 de julio en el Consejo de Gobierno se aprobaron las nuevas Directrices de la Universidad Complutense de Madrid para la elaboración y defensa pública del Trabajo de Fin de Máster y Trabajo de Fin de Grado. Estas directrices entrarán en vigor en el curso académico 2024/2025, excepto para aquellas titulaciones que requieran hacerlo, total o parcialmente, para el curso 2023-24.
	Revisión y aprobación, si procede, informes de autoevaluación para la renovación de acreditación de los títulos Máster en Consumo y Comercio y Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos	Se informa de los dos títulos de máster que están en proceso de renovación de la acreditación, en la fase de aportar documentación. Se revisan los puntos en los que más se ha incidido en procesos de renovación o seguimiento anteriores: actualizar la información de las páginas webs, participación y satisfacción en las encuestas de estudiantes, PAS y PDI, requisito del idioma para los estudiantes de habla no hispana, etc... Se comentan algunas dificultades experimentadas con la gestión de prácticas durante el curso anterior, que fueron atendidas, y la preocupación sobre cómo puede afectar los cambios anunciados en la normativa estatal sobre personal en prácticas. También se han detectado discrepancias entre datos de SIDI y los datos que los coordinadores tienen del profesorado del claustro, ello se debe a que SIDI contabiliza también los tutores de prácticas externas, cuyo listado no está llegando a los coordinadores. Se aprueban los informes por asentimiento

	Análisis y aprobación, si procede, de medidas relacionadas con los informes provisionales de seguimiento anual de la UCM	Se revisan los informes provisionales de las Memorias de seguimiento anual de la UCM para Máster en Consumo y Comercio y del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos del Curso 2022-2023. En ambos casos la Memoria ha sido aprobada con recomendaciones. Algunas serán tenidas en cuenta como medidas de mejora y, por tanto, serán objeto de seguimiento. Otras son susceptibles de alegación, especialmente en apartados con valoración de "cumple parcialmente" o "no cumple". Se aprueban las alegaciones por asentimiento.
Reunión ordinaria: 22 de Febrero del 2024	Informe de la presidenta.	Se informa de la elaboración del informe presentado para el ranking anual de Titulaciones que elabora el periódico El Mundo. Se informa sobre la convocatoria de Proyectos Innova y de las personas de la Facultad que colaborarán con el Vicerrectorado de Calidad en la evaluación de proyectos. Se informa que el próximo día 6 de marzo será la visita de los paneles para el Máster en Consumo y Comercio y para el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, la visita será on line y abreviada. Se expone que se está trabajando en el diseño de las asignaturas del futuro Grado en Estudios Asiáticos, que se quiere implantar para el curso 2025/2026, en el que participan numerosas Facultades, las asignaturas que impartirá la Facultad serán 3 optativas del Departamento de Marketing, del Departamento de Historia y del Departamento de Ciencia Política y de la Administración.
	Revisión y aprobación, si procede, de las alegaciones a los informes provisionales de la Fundación Madri+D del Grado en Comercio, Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras	Se revisan los informes provisionales de renovación de acreditación recibidos de las tres titulaciones Grado en Comercio, Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Todos los informes son favorables pero presentan recomendaciones susceptibles de alegaciones. Se analizan y se aprueban las alegaciones.
Reunión extraordinaria: 11 de Marzo de 2024	Revisión y aprobación, si procede, de las alegaciones al informe provisional de la Fundación Madri+D del Grado en Turismo.	Se revisa el informe provisional de renovación de la acreditación recibido del Grado en Turismo. Se indica que el Comité de Evaluación ha valorado el criterio 1 con una D por lo que se debe establecer por parte de la Universidad un Plan de Mejora. No obstante, existen puntos que se consideran subsanables por lo que se presentan alegaciones. Se revisan y aprueban las alegaciones y el plan de mejora.
Reunión ordinaria 7 de mayo de 2024	Adscripción del Grado en Comercio al ámbito de conocimiento correspondiente según el Real Decreto 822/2021.	Se aprueba solicitar la adscripción del Grado en Comercio al ámbito de conocimiento (campo de estudio) de "Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad y turismo"

El SGIC de la Facultad está perfectamente implantado y no se han detectado problemas en su funcionamiento, todos los colectivos participan activamente en las tres reuniones celebradas. Hay que destacar la implicación del alumnado durante el curso 2023-2024, 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> <p>F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado con enlace propio en la página web.</p> <p>F3. Se ha aumentado el número de reuniones de la Comisión de Coordinación, pasando de 2 a 3 anuales, con el fin de hacer un mejor seguimiento de las necesidades que se planteen y facilitar el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p>	

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 Turismo son el Coordinador del Grado y la Comisión de Coordinación del Grado.

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.

Desde el 1 de mayo de 2024 la coordinadora del Grado en Turismo es la profesora Nieves Libertad Troitiño Torralba, que a su vez asume las competencias de coordinación del área de Turismo, en el Doble Grado en Turismo y Comercio, conforme a los planes de origen

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 a los profesores 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 la coordinación del Grado del Grado en Comercio, Grado en Turismo, y el Doble Grado, estableciendo 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, que mantienen reuniones periódicamente y una comunicación frecuente y fluida. Además, ante cualquier cuestión que así se requiere se consulta con la Vicedecana y si los asuntos lo requieren se convoca una reunión de la Comisión de Calidad.

En el curso 2023-2024, las reuniones de la Comisión del Grado en Turismo se han realizado junto con las Comisiones del Grado en Comercio y la Comisión del Doble Grado en Turismo y Comercio, 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.

Adicionalmente el contacto entre los coordinadores, la Comisión de Grado y la Vicedecana de Estudios y Calidad se ha intensificado, a través de canales diferentes: correo electrónico, llamadas de teléfono, agilizándose así la gestión.

A lo largo del curso 2023-2024 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: 12 de Diciembre de 2023	Información relevante para la coordinación	Se informa que el 16 y 17 de octubre se llevó a cabo el proceso de acreditación de los títulos de Grado en Turismo y Grado en Comercio de la Facultad, del cual aún no tenemos el resultado, aunque las impresiones fueron buenas. Con respecto al Grado en Turismo, la visita del panel fue abreviada y asistieron Representantes del equipo directivo del centro, responsables del título y un representante del alumnado. Con respecto al Grado en Comercio, la visita del panel fue presencial, y asistieron Representantes del equipo directivo del centro, estudiantes, profesorado, responsables del título y representantes del alumnado. Las coordinadoras agradecen a los profesores y a los estudiantes la ayuda y colaboración durante todo el proceso. Las coordinadoras informan que en septiembre también se presentó el informe de seguimiento anual de la UCM del curso 2023-2024 y ya tenemos el informe provisional. Tanto en el caso del grado en Comercio como en Turismo, los resultados son muy buenos y tan solo se señalan algunas recomendaciones o aspectos puntuales que se cumplen parcialmente, tales como la publicación de alguna información específica en la página web del título, diseñar acciones específicas para disminuir la tasa de abandono, o la publicación del porcentaje de doctores por título. Se han presentado alegaciones y se está a la espera del informe definitivo, que estará disponible en la página web de la Facultad.
	Aprobación de las comisiones de TFG de Grado en Turismo y Grado en Comercio	La coordinadora propone para la Comisión de TFG a los/as profesores/as, Javier Curiel, Frank Babinger, Ignacio Ruiz, Clara Martín, Libertad Troitiño, Gema Martínez y Diana Gómez. Se aprueba por unanimidad.
Reunión ordinaria: 13 de Mayo de 2024	Nuevos nombramientos en la coordinación	Se informa a los asistentes del cambio en la Coordinación de Grados: <ul style="list-style-type: none"> Grado en Turismo: la profesora Milagros Cambroner Serrano, concluye esta etapa, asumiendo la responsabilidad la profesora Libertad Troitiño Torralba. Doble Grado en Turismo y Comercio, la profesora Clara Martín Duque, cesa en el cargo, asignándose en este caso la coordinación del siguiente modo: Comercio: Mercedes Rubio Andrés. Turismo: Libertad Troitiño.

		Grado en Comercio y Doble Grado en Comercio y Moda, la Coordinación sigue a cargo de la profesora Mercedes Rubio Andrés, tal y como hasta la fecha.
	Información relevante para la coordinación	<p>Se informa sobre el requerimiento de adscripción de los títulos y las asignaturas conforme a los ámbitos de conocimiento establecidos en el RD 822/2021. Se trata de modificaciones no sustanciales, las fichas requeridas con las adscripciones serán revisadas y aprobadas por la Comisión de Calidad, y posteriormente por Junta de Facultad.</p> <p>Se informa sobre el "Proyecto piloto: Manuales Complutense", nueva línea de colección impulsada por Ediciones Complutense. Se trata de una iniciativa orientada a elaborar manuales para las asignaturas básicas u obligatorias que se imparten en los títulos UCM. Primeramente, se plantean para los cursos 1º y 2º, con el objetivo de que estos manuales sean de consulta y manejo obligatorio para los estudiantes, facilitando su acceso desde los campus virtuales, dado que serán editados en formato digital. Esto a su vez, permitirá que sean incluidos en Docta Complutense. Se informa del proceso interno para recibir propuestas, que serán evaluadas y avaladas en Junta de Facultad.</p>
	Reunión con delegados: principales conclusiones	<p>Se informa que se ha mantenido una reunión con los delegados/as de curso que ha resultado muy positiva. Las principales conclusiones en el Grado en Turismo y Doble Título Interuniversitario son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se detectan problemas significativos. ▪ Satisfacción con la docencia <ul style="list-style-type: none"> - De manera individualizada, se señala: - Grado en Turismo: como fortalezas: Practicidad, versatilidad, adquisición de conocimientos diversificados y atención y calidad de la docencia y profesorado. En aspectos en los que mejorar: Exámenes diferentes entre mismas asignaturas, solapamientos entre asignaturas, corrección de las prácticas antes de la evaluación, mejorar los niveles de idiomas (francés y alemán), ampliar otros idiomas, control de asistencia, materiales en los Campus Virtuales <p>Doble Grado en Turismo y comercio: se valoran considerablemente las salidas técnicas y la Interacción con el mundo profesional en los últimos años de formación. Y lo relativo a mejoras: Metodologías docentes algo desfasadas, reclamando más innovación, incrementar el nivel de idiomas en los últimos cursos, y el solapamiento entre asignaturas.</p>
Reunión ordinaria: 23 de Julio de 2024	Información relevante para la coordinación	<p>Se comentan los cambios en las directrices Trabajo Fin de Grado para su adaptación a la nueva normativa de la Universidad Complutense de Madrid (BOUC nº 32).</p> <p>A continuación, se resumen los cambios más relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación TFG: las anteriores directrices establecían que el tutor podía otorgar una calificación máxima de 8.9. En las nuevas directrices se contempla que la calificación, tras la defensa ante un Tribunal Calificador (compuesto por el tutor y otro profesor, proceso similar a las actuales pre-actas), pueda alcanzar el SB. En este caso, el tutor propone o no su defensa para Matrícula de Honor. ▪ El Tribunal Calificador evalúa todo el proceso de elaboración y contenido del TFG, no solo la exposición como se venía haciendo hasta ahora. ▪ Tribunal Matrícula de Honor: no hay cambios sustanciales respecto a las directrices anteriores, pero en este caso, solo se valora la posibilidad de que el alumno pueda obtener matrícula. La composición de los Tribunales, en este caso, no varía, se mantiene la constitución con miembros de la Comisión de TFG. ▪ Se recuerda que hay un número limitado de MH por cupo de alumnos matriculados. ▪ Los TFGs deben cumplir con las condiciones exigidas para proponer MH ▪ Calificación TFG en actas oficiales: hasta el momento, la calificación del TFG es la última que se consolida, con toda la problemática que

		<p>esto conlleva en las Actas. Con las nuevas directrices, esta circunstancia se corrige, evitando así los conflictos derivados del "Incompatible".</p> <p>Se muestran a la comisión de coordinación los nuevos documentos a presentar por el tribunal calificador (preacta), el informe de propuesta de calificación de matrícula de honor del TFG y el acta de calificación del tribunal para alumnos/as que optan a matrícula de honor.</p>
--	--	--

Durante el curso 2023-2024, 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.

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>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>	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2023-24 fueron 142 los/as profesores/as que impartieron docencia en el Grado de Turismo, con las siguientes categorías:

Estructura del Personal Académico del Grado en Turismo

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	78	54,9%	556,95	56,6%	0
Asociado Interino	7	4,9%	41,50	4,2%	0
Ayudante	2	1,4%	11,00	1,1%	0
Ayudante Doctor	19	13,4%	146,55	14,9%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	3	2,1%	21,00	2,1%	0

Catedrático de Universidad	3	2,1%	14,50	1,5%	11
Colaborador	1	0,7%	11,00	1,1%	2
Contratado Doctor	14	9,9%	92,85	9,4%	10
Contratado Doctor Interino	1	0,7%	6,00	0,6%	0
Emérito	1	0,7%	1,00	0,1%	6
Titular de Universidad	13	9,2%	82,35	8,4%	17
Total	142				46

El Grado en Turismo se nutre en una medida muy significativa de profesorado que procede de otros Centros, lo que supone que los profesores tienen un alto nivel de especialización docente e investigadora relacionada con el Turismo cada uno en su especialidad. Sigue siendo muy destacada la fuerte presencia de profesores asociados, situándose en el 59,8 % en el curso 2023-2024. En cualquier caso, conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas. El resto del profesorado mantiene una vinculación más o menos permanente con la Universidad Complutense, con leve repunte al alza de los porcentajes correspondientes a profesor Contratado Doctor y Ayudante Doctor, lo que, sin duda, es consecuencia de la política del Rectorado de dar mayor estabilidad al profesorado.

Respecto al número de sexenios de investigación, suman un total de 46 en el curso 2023-2024, lo cual implica un aumento notable con respecto al curso 2022-2023, que fueron 37, o respecto a los 36 del curso 2021-2022. Mayor aun es el incremento si tenemos en cuenta el dato relativo al curso 2020-2021 que era de 26. Este aumento supone un cambio importante en la tendencia de los cursos anteriores, superándose en este curso 2023-2024 la cifra más alta que se obtuvo en el curso 2017-2018, con 43.

En el Doble Grado en Turismo y Comercio en el curso 2023-2024 fueron 124 los/as profesores/as, con las siguientes categorías:

Estructura del Personal Académico del Doble Grado en Turismo y Comercio

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	64	51,6%	168,45	45,0%	0
Asociado Interino	6	4,8%	2,50	0,7%	0
Ayudante	3	2,4%	5,50	1,5%	0
Ayudante Doctor	13	10,5%	54,64	14,6%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	1,6%	7,50	2,0%	0
Catedrático de Universidad	2	1,6%	9,25	2,5%	7
Contratado Doctor	19	15,3%	83,50	22,3%	11
Contratado Doctor Interino	3	2,4%	18,00	4,8%	2
Emérito	1	0,8%	1,50	0,4%	4
Titular de Escuela Universitaria	1	0,8%	0,00	0,0%	0
Titular de Universidad	9	7,3%	23,50	6,3%	15
Titular de Universidad Interino	1	0,8%	0,00	0,0%	0
Total	124				39

Se observa una estructura de la plantilla muy similar a la del Grado en Turismo, con una elevada presencia de profesores no permanentes. En cuanto al número de docentes (124), es similar al del curso 2022-23 esto puede deberse a que no se ha introducido ninguna optativa nueva. En el curso 2023-2024 debemos señalar que ha mejorado el dato de contratados doctores respecto a la anualidad anterior, pasando de representar un 8,6% a un 15,3%. Se ha reducido el número de ayudantes doctores, 10,5%, frente al 14,8% del curso anterior. El número de titulares representa el 7,3%, dato inferior al 9% del curso 2022-2023.

La participación y los resultados del programa Docentia en el curso 2023-2024 en el Grado de Turismo han sido los siguientes.

GRADO EN TURISMO	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	72,90%	100%	88,3%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	80,80%	100%	89,5%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	90,50%	95,8%	91,2%

DOBLE GRADO EN TURISMO Y COMERCIO	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	74,70%	100%	85,4%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	90,50%	100%	89,5%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	84,20%	83.3%	88,2

Los datos en cuanto a la participación y resultados del Programa Docentia son favorables. La tasa de participación en el programa de evaluación docente (Indicador IUCM6) se sitúa en 85,4% en el curso 2023-2024.

El indicador IUCM-7: para el cálculo se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docentia UCM, Docentia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas. El curso 2023-2024 se sitúa en 89,5%.

El indicador IUCM-8: Del 100% de los profesores evaluados en el Programa Docentia-UCM en el curso 2023-2024 han obtenido evaluaciones positivas el 91,2%.

En el Doble Grado en Turismo y Comercio, las tasas de participación y de evaluaciones son similares a las del Grado en Turismo, situándose el IUCM-6 en 85,4%, el IUCM-7 en 89,5%, y el IUCM-8 en 88,2%.

El Programa Docentia-UCM tiene un carácter de universal y obligatorio, frente al Docentia en extinción que es voluntario. Sin embargo, se mantienen los buenos resultados obtenidos por nuestros profesores en los cursos anteriores, tanto de la tasa de participación, como de la tasa de evaluaciones.

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, como prueban los 11 proyectos Innova-Docencia (6 en convocatoria de 2023 y 5 en convocatoria de 2024) que, siendo propios del Centro, pueden consultarse en:

<https://comercioyturismo.ucm.es/proyectos-de-innovacion-docente-y-calidad-de-la-facultad>

Debido a la ausencia de información sobre la producción científica del profesorado, se puso en marcha 2021-22 el portal de producción científica de la UCM donde se puede consultar las publicaciones científicas,

proyectos de I+D, tesis doctorales dirigidas. <https://produccioncientifica.ucm.es/unidades/780/proyectos>

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. Más de 70 actividades entre seminarios, jornadas, talleres, conferencias magistrales, presentaciones de libros, conciertos. Una diversidad que pone de manifiesto la vitalidad de la Centro, y su apuesta por la difusión cultural. Dada la extensión del programa de actividades, se facilita el enlace para su consulta: <https://comercioyturismo.ucm.es/memorias-de-las-actividades-realizadas-en-la-facultad>

Se ha mantenido la organización de seminarios propios de la Facultad de Comercio y Turismo dirigidos a profesorado y estudiantes de doctorado, tal y como se refleja en la siguiente tabla.

PLANNING SEMINARIOS DIRIGIDOS AL PROFESORADO Y ESTUDIANTES DE DOCTORADO

Nombre del Seminario	Destinatarios	Duración	Fecha de realización	Nº participantes
Análisis cualitativo en Ciencias Sociales: Uso de Atlas.ti	PDI y Doctorandos	Presencial. 4 horas	23 de octubre (lunes) 16:00-20:00 Aula 1	23
Análisis cualitativo en Ciencias Sociales: Investigar y publicar usando Atlas.ti	PDI y Doctorandos	Presencial. 4 horas	6 de noviembre 16:00 a 20:00 h Aula 1	14
Recursos digitales para fomentar la interacción, colaboración y participación en un aula de Ciencias Sociales	PDI	Presencial. 4 horas	martes 21 de noviembre de 16:00 a 20:00 Aula 1	16
Seminario aplicado a las Ciencias Sociales: accesibilidad, tecnología e inteligencia turística	PDI y Doctorandos	4 horas Online	28 y 29 de noviembre 17:00-19:00	19
Seminario sobre Estadística básica para análisis de datos y publicación de resultados en la Facultad de Comercio y Turismo	PDI y Doctorandos	Presencial. 6 horas	Martes 16 y miércoles 17 de enero de 16:00-19:00 Aula 5	25
Learning Analytics con datos Moodle, una herramienta big data al servicio del docente de Comercio y Turismo	PDI	3 horas Online	Jueves 13 de junio de 16:00 a 19:00	20
Explotación de corpus en Ciencias Sociales: posibilidades de Sketch Engine	PDI	3 horas Online	Martes 25 de junio de 10:00 a 12:00	16

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F7 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación. F8 Alto porcentaje de profesores/as con 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.

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.

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.

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).

Según la información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria de la Facultad de Comercio y Turismo, durante el curso 2023/2024, se han recibido en la Facultad un total de 26 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por los estudiantes. De ellas, 19 de las quejas se han expresado de forma individual y 7 se han formalizado de forma colectiva, bien a través de estudiantes que han ejercido como portavoces de sus compañeros, de los delegados de curso, de la delegación de estudiantes y de los 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 le ha dado a todo un mismo tratamiento. Las quejas y sugerencias se han formulado por distintos canales, consolidando una acción de mejora que se implementó ya el año pasado y que facilita la existencia de múltiples vías de comunicación para atender las necesidades concretas de los estudiantes y mejorar la fluida comunicación entre las autoridades académicas y el alumnado. De las quejas formalizadas, 4 han sido gestionadas con la ayuda de la Defensoría del Universitario y 3 de ellas han sido elevadas a Inspección de Servicio. A la fecha de cierre de la presente memoria, las citadas 3 quejas están aún pendientes de una resolución definitiva, las restantes 23 han sido resueltas.

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 con relación al cauce por instancia o por e-mail, que se mantiene como forma fundamental de expresión de sugerencias y quejas. Respecto del curso anterior, en el curso 2023-24 se ha mantenido el mismo número de incidencias registradas: 26.

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 30,7% corresponde al Grado en Turismo (8) y el 26,9 % corresponde al Doble Grado en Comercio y Turismo (7).

La mayoría 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. También existen incidencias relacionadas con ausencias no comunicadas del profesorado en los primeros días de inicio de semestre.

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 respectivas Comisiones de Reclamaciones de los Departamentos correspondientes. Sólo en uno de los casos fue necesaria la labor mediadora de la Defensoría del Universitario. 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, a veces contando con la ayuda de la dirección de los departamentos. Algunas de las quejas como la falta de profesorado asignado o la forma de examinar, evaluar y calificar aplicando lo que se indica en las guías docentes, se han comunicado a los docentes afectados y a la dirección de los departamentos implicados por ser ellos quienes tienen competencias sobre la docencia. En general, la actitud ante las quejas e incidencias ha sido proactiva y conciliadora.

La facultad, en todos los casos, ha intentado que el trato sea lo más personal, comprensivo y humano posible, a la vez que cercano y eficiente entre profesores, estudiantes, equipo decanal y PTGAS, 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 y quejas.

Se anexa tabla resumen de quejas y sugerencias.

Tabla resumen de incidencias:

Fecha	Titulación	Categorización	Sexo	Vía
25/10/2023	Grado en Turismo	Trato verbal inadecuado	mujeres	Instancia al decanato
14/11/2023	Doble grado en Turismo y Comercio	Espacio inadecuado para el desempeño docente	mujeres	Comunicación oral en el vicedecanato
06/02/2024	Grado en Turismo	Trato verbal inadecuado	mujeres	e mail
06/02/2024	Doble grado en Turismo y Comercio	Ausencia no comunicada del profesor	hombres y mujeres	e mail
14/02/2024	Doble grado en Turismo y Comercio	Disconformidad con la calificación y sistema de organización del examen.	mujer	e mail
20/05/2024	Grado en Turismo	Incoherencia del calendario de exámenes oficiales en segunda convocatoria con calendario de la universidad de origen	hombre y mujer	Comunicación oral y e mail
24/05/2024	Grado en Turismo	Incidencia relacionada con posible fraude durante un examen	mujer	Comunicación oral, e mails, instancia y escritos oficiales ante defensoría.
24/05/2024	Grado en Turismo	Incidencia relacionada con el acceso al examen	hombre	Comunicación oral, e mails, instancia y escritos oficiales
24/05/2024	Doble grado en Turismo y Comercio	Incoherencia del calendario de exámenes oficiales en segunda convocatoria con el calendario de prácticas externas	mujer	Instancia y e mails
27/05/2024	Grado en Turismo	Incidencia relacionada con posible fraude durante un examen	hombre	Instancia oficial
27/05/2024	Grado en Turismo	Incidencia relacionada con posible fraude durante un examen	mujer	Acta de Denuncia.
29/05/2024	Grado en Turismo	Ausencia del profesor el día del examen	mujer	e mail
03/06/2024	Doble grado en Turismo y Comercio	Disconformidad con el modo en que se impartió y evaluó la asignatura	hombre	e mail e instancia
10/06/2024	Doble grado en Comercio y Turismo	Disconformidad en la nota y con el modo en que se impartió la asignatura	hombre	Comunicación oral, instancia y e mail
25/06/2024	Doble Grado en Turismo y Comercio	Disconformidad con la nota y falta de atención del docente	mujer	e mail

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F9 El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.</p> <p>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</p>	

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 el cálculo de la tasa de graduación y de abandono del curso 2023-24 es el curso 2019-20.

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	240	240	240

CURSO 2023-24

ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	221	228	167
ICM-3 Porcentaje de cobertura	92,08%	95,00%	69,58%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	80,86%	80,56%	79,67%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	34,04%	24,20%	21,12%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	91,33%	90,51%	91,53%
ICM-8 Tasa de graduación	49,07%	66,01%	56,17%
IUCM-1 Tasa de éxito	87,61%	88,77%	88,72%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	177,92%	114,17%	64,17%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	564,58%	561,25%	478,33%
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	45,70%	50,00%	62,28%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	92,30%	90,75%	89,79

Valoramos los resultados académicos del Grado en Turismo como satisfactorios, con prácticamente todos los indicadores mejorando o manteniéndose en niveles muy altos, aunque con margen para mejorar en los próximos cursos. Comparando los resultados del curso 2022-2023 con los cursos anteriores tenemos que:

- El número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM1) se ha mantenido en 240 por sexto curso consecutivo.
- El número de alumnos matriculados de nuevo ingreso (ICM2), durante el curso 2023-2024 ha sido de 167, esta cifra muestra un descenso en la demanda respecto a cursos anteriores. Esta tendencia es generalizada en los grados de Turismo a nivel nacional.
- El porcentaje de cobertura (ICM3), se sitúa en el 69,58% en el curso 2023-2024, registro notablemente inferior al obtenido en el 2022-2023 que fue del 95%, lo que requiere un seguimiento.
- La tasa de rendimiento (ICM4) se sitúa en 79,67%, valor relativamente similar al del curso previo que fue de 80,56%. Por tanto, se mantienen en los tres últimos cursos académicos datos muy similares. Esta circunstancia es debida a la estabilización en cuanto al rendimiento progresivo del alumno por medio del trabajo cotidiano sin dejar de ser valorado el resultado del examen final en cumplimiento de las directrices marcadas por el rectorado y por la junta de facultad una vez superada la situación determinada y condicionada por la pandemia COVID 19. La vuelta a la normalidad tras la pandemia hace que esas cifras bajen, pero se sitúen en valores similares e incluso superiores a los cursos anteriores al COVID 19.
- La tasa de abandono (ICM5) se sitúa en 21,12%, lo que supone una mejora con respecto al curso 2022-2023 que fue del 24.20%. La mejora de este indicador viene siendo uno de los objetivos prioritarios durante los últimos cursos y las cifras actuales respecto a las de cursos previos demuestran claramente que están dando buen resultado. En el curso 2018-2019, la tasa de abandono fue del 25,28% en el año 2019-2020, sufrió un repunte en el curso 2020-2021 situándose en 34,47 %. La tasa recogida en el documento de verificación del título era el 15,49% y aunque consideramos que es una tasa poco realista y difícil de alcanzar, poco a poco se va mejorando este indicador.
- La tasa de eficiencia de los egresados (ICM7) es de 91,53%, siendo el mejor resultado obtenido en los seis últimos cursos académicos. Mejorando el registro del 90.51% obtenido en el curso 2022-2023. Es un dato similar al marcado en el curso 2021-2022 que fue del 91,33% lo cual representa un aumento considerable con respecto a los cursos anteriores, (86,54% en el curso 2019-2020; y por encima de la tasa prevista en la memoria de verificación, cifrada en el 71,02%).

- La tasa de graduación (ICM8), es de 56,17% para el curso 2023-2024, algo inferior al curso anterior pero muy por encima de los parámetros previstos en la memoria Verifica (20,19)%.
- La tasa de éxito (IUCM1) ha sido muy estable durante los últimos cursos, llegando en el curso 2023-2024 al 88,72%. Durante el curso 2022-2023 fue el 88,77%. Aunque las cifras son inferiores a la del 2020-2021 que fue de 93,04% y a la del 2019-2020, que se situó en el 91,66%, si bien, se mejoran los datos previos de los cursos anteriores a la pandemia.
- La tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM2) es de 64,17% un dato considerablemente inferior al 114,17 % para el curso 2022-2023. Este registro es no muy favorable, dado que supone un descenso importante con respecto al curso 2021-2022 que fue del 177,92%. Esta tasa ha sido muy irregular en los cinco últimos cursos, con un máximo del 177,92% en 2021-2022, al mínimo del 55,83 % en el curso 2020-2021. El descenso es generalizado en los estudios de turismo a nivel nacional, el descenso puede ser coyuntural y que habrá que esperar a los datos de los próximos cursos.
- La tasa de demanda del grado en segunda opción y sucesivas opciones (IUCM3, ha sido alta 478,33%, si bien, por debajo de los cursos anteriores, 561,25% en 2022-2023, 564,58% en el curso 2021-2022 y de 504,58% en 2020-2021.
- La tasa de adecuación del grado en el ingreso (IUCM4) experimenta una notable mejoría, marcándose el máximo en los seis últimos cursos, 62,28%, por encima del 50% para el curso 2022-2023, y el valor del curso 2021-2022 que fue del 45,7%.
- La tasa de evaluación del título (IUCM16) se sitúa en 89,79%, un dato sensiblemente por debajo del 90,75% para el curso 2022-23. A pesar de ello, podemos señalar que esta tasa es prácticamente constante en los últimos cursos, siempre en niveles altos.

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	50	50	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	47	49	47
ICM-3 Porcentaje de cobertura	94%	98%	94%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	89,35%	86,09%	85,89%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	28,57%	15,09%	16%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96,18%	95,77%	95,90%
ICM-8 Tasa de graduación	60%	72,55%	75%
IUCM-1 Tasa de éxito	93,65%	84,81%	93,54%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	128,00%	108,00%	84,00%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	970%	908%	846,00%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	61,70%	57,14%	61,70%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	95,42%	90,80%	91,82%

En un análisis comparativo con el Doble Grado en Turismo y Comercio, cabe reseñar que el índice de rendimiento es superior para el Doble Grado. Más concretamente, la tasa de rendimiento se cifra en un 85,89%, frente al 79,67% del Grado en Turismo. A diferencia de cursos anteriores en otros indicadores, como la tasa de éxito, los registros han mejorado elevándose a un 93,54%, superando al dato del Grado, 88,72%. En cuanto a la tasa de evaluación, en el último curso se ha experimentado una mejora, pasando del 90,80%, del pasado curso académico, al 91,82%, valor discretamente superior al del Grado en Turismo 89,79%. Por otro lado, la tasa de abandono (16%) ha aumentado en un punto respecto al curso anterior, pero sigue siendo inferior a la del Grado en Turismo. Por último, debemos señalar que la tasa de graduación es alta, se sitúa en el 75%.

Los resultados por asignaturas en el curso 2023-24 en el Grado de Turismo se recogen en la siguiente tabla.

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas

Curso Académico: 2023-24

Centro: FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Plan de Estudios: GRADO EN TURISMO (0810)

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matricula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OPTATIVA	71	68	3	90,14%	98,46%	8,45%	91,18%	6	1	29	29	5	1
CREACION DE EMPRESAS TURISTICAS	OPTATIVA	66	65	1	75,76%	83,33%	9,09%	75,38%	6	10	34	16	0	0
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	187	169	18	79,68%	91,98%	13,37%	79,29%	25	13	106	34	8	1
DERECHO COMUNITARIO E INTERNACIONAL DEL TURISMO	OPTATIVA	12	12	0	91,67%	100,00%	8,33%	91,67%	1	0	5	4	2	0
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN EL SECTOR TURISTICO	OBLIGATORIA	191	164	27	85,86%	86,32%	0,52%	86,59%	1	26	128	35	0	0
DERECHO PRIVADO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	188	168	20	81,91%	91,12%	10,11%	82,74%	19	15	83	56	14	1
DETERMINACION DE COSTES EN LA EMPRESA TURISTICA	OBLIGATORIA	215	158	57	71,63%	80,21%	10,70%	74,68%	23	38	88	56	8	2
DIRECCION ESTRATEGICA DE EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGATORIA	197	176	21	91,37%	94,24%	3,05%	91,48%	6	11	72	105	3	0
DIRECCION FINANCIERA PARA EMPRESAS TURISTICAS	OPTATIVA	15	14	1	46,67%	58,33%	20,00%	42,86%	3	5	4	3	0	0
ESTADISTICA APLICADA AL SECTOR TURISTICO	TRONCAL / BASICA	223	171	52	59,64%	81,10%	26,46%	61,40%	59	31	96	36	0	1
ESTRUCTURA ECONOMICA ESPAÑOLA Y MUNDIAL DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	192	175	17	76,04%	89,57%	15,10%	76,57%	29	17	80	40	22	4
FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD PARA EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGATORIA	265	165	100	54,72%	63,60%	13,96%	44,24%	37	83	107	34	1	2

FUNDAMENTOS DE ECONOMIA	TRONCAL / BASICA	219	161	58	62,56%	76,54%	18,26%	63,35%	40	42	112	22	0	3
GEOGRAFIA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	183	159	24	68,31%	77,16%	11,48%	66,67%	21	37	92	30	2	1
GESTION DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACION	OBLIGATORIA	187	171	16	78,61%	89,09%	11,76%	80,70%	22	18	91	46	7	3
GESTION DE CALIDAD	OPTATIVA	65	65	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	14	28	21	2
GESTION DE EVENTOS TURISTICOS	OPTATIVA	130	129	1	85,38%	87,40%	2,31%	85,27%	3	16	68	39	4	0
GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGATORIA	175	166	9	94,86%	96,51%	1,71%	95,18%	3	6	94	63	9	0
GESTION DE TRANSPORTES TURISTICOS	OBLIGATORIA	184	168	16	96,20%	100,00%	3,80%	96,43%	7	0	56	115	6	0
GESTION DE TUOPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGATORIA	168	153	15	88,10%	91,36%	3,57%	88,89%	6	14	89	55	4	0
HISTORIA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	193	167	26	79,79%	87,50%	8,81%	77,25%	17	22	67	60	21	6
ICONOGRAFÍA E ICONOLOGÍA: HERRAMIENTAS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO	OPTATIVA	16	16	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	9	2	0
IDIOMA MODERNO: INGLES IV	OPTATIVA	56	55	1	80,36%	83,33%	3,57%	81,82%	2	9	35	8	2	0
INFORMATICA APLICADA A LA GESTION TURISTICA	OBLIGATORIA	171	169	2	94,74%	95,29%	0,58%	95,86%	1	8	106	56	0	0
INGLES I	TRONCAL / BASICA	174	170	4	83,33%	96,03%	13,22%	85,29%	23	6	60	55	26	4
INGLES II	OBLIGATORIA	178	171	7	85,96%	95,03%	9,55%	87,72%	17	8	80	72	1	0
INGLES III	OBLIGATORIA	160	155	5	89,37%	92,26%	3,13%	90,32%	5	12	75	58	9	1
INTERPRETACION Y GESTION DEL PATRIMONIO HISTÓRICO	OPTATIVA	33	33	0	96,97%	100,00%	3,03%	96,97%	1	0	0	10	22	0
INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGIA SOCIAL	TRONCAL / BASICA	175	168	7	83,43%	96,05%	13,14%	83,93%	23	6	82	59	3	2
INVESTIGACION DE MERCADOS TURISTICOS	OBLIGATORIA	184	157	27	86,41%	87,85%	1,63%	87,90%	3	22	123	33	1	0
ITINERARIOS E INFORMACION TURISTICA	OPTATIVA	28	28	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	14	10	3	1
MADRID Y SU REGION TURISTICA	OPTATIVA	39	39	0	82,05%	86,49%	5,13%	82,05%	2	5	12	16	4	0
MARKETING TURISTICO	OBLIGATORIA	175	163	12	73,14%	81,53%	10,29%	76,07%	18	29	71	53	3	1
MODELOS DE TURISMO Y TIPOLOGIA DE LOS CONSUMIDORES	OPTATIVA	79	79	0	94,94%	100,00%	5,06%	94,94%	4	0	12	61	2	0
ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS	TRONCAL / BASICA	230	172	58	66,52%	72,86%	8,70%	65,70%	20	57	120	32	0	1

PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCAL / BASICA	178	165	13	81,46%	97,32%	16,29%	83,03%	29	4	77	40	25	3
PATRIMONIO CULTURAL: LITERATURA DE VIAJES	OPTATIVA	45	45	0	93,33%	100,00%	6,67%	93,33%	3	0	12	12	16	2
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURISTICOS	OBLIGATORIA	185	170	15	87,03%	94,71%	8,11%	87,65%	15	9	98	53	6	4
PLANIFICACION DE DESTINOS TURISTICOS	OBLIGATORIA	219	170	49	69,86%	80,53%	13,24%	70,59%	29	37	89	61	1	2
PLANIFICACION Y GESTION DEL TURISMO URBANO Y CULTURAL	OPTATIVA	14	12	2	78,57%	78,57%	0,00%	91,67%	0	3	2	6	3	0
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE AREAS COSTERAS	OPTATIVA	49	49	0	95,92%	100,00%	4,08%	95,92%	2	0	10	34	3	0
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE ESPACIOS NATURALES Y AREAS RURALES	OPTATIVA	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	9	0	0
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE RECURSOS CULTURALES	OPTATIVA	12	12	0	91,67%	100,00%	8,33%	91,67%	1	0	0	5	5	1
POLITICA TURISTICA	OBLIGATORIA	185	172	13	91,35%	93,89%	2,70%	91,86%	5	11	115	52	2	0
PRACTICAS EXTERNAS (TURISMO)	PRACTICAS EXTERNAS	159	154	5	81,76%	100,00%	18,24%	83,12%	29	0	1	54	75	0
PRAGMATICA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	OPTATIVA	85	84	1	94,12%	100,00%	5,88%	94,05%	5	0	2	51	26	1
PSICOLOGIA SOCIAL DEL TURISMO	OPTATIVA	85	84	1	88,24%	96,15%	8,24%	88,10%	7	3	19	51	5	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN I	OBLIGATORIA	41	38	3	75,61%	86,11%	12,20%	78,95%	5	5	18	10	2	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN II	OBLIGATORIA	34	32	2	47,06%	61,54%	23,53%	46,88%	8	10	12	3	1	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN III	OBLIGATORIA	27	23	4	59,26%	69,57%	14,81%	60,87%	4	7	7	8	1	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCES I	OBLIGATORIA	151	124	27	64,24%	76,98%	16,56%	70,16%	25	29	63	31	1	2
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCES II	OBLIGATORIA	185	137	48	72,97%	80,36%	9,19%	71,53%	17	33	109	26	0	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCES III	OBLIGATORIA	137	121	16	81,75%	88,19%	7,30%	85,12%	10	15	83	27	1	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS IV	OPTATIVA	16	15	1	56,25%	64,29%	12,50%	60,00%	2	5	6	2	1	0
SITUACION ECONOMICO-FINANCIERA DE LA EMPRESA TURISTICA	OPTATIVA	23	23	0	95,65%	100,00%	4,35%	95,65%	1	0	13	9	0	0

SOCIOLOGIA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	177	169	8	87,01%	96,25%	9,60%	86,98%	17	6	51	74	21	8
TRABAJO FIN DE GRADO (TURISMO)	PROYECTO FIN DE CARRERA	170	120	50	64,71%	98,21%	34,12%	70,83%	58	2	25	81	3	1
TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	OPTATIVA	46	45	1	82,61%	88,37%	6,52%	84,44%	3	5	15	23	0	0

La información facilitada es un instrumento para analizar los resultados por asignatura y facilitar el seguimiento de la titulación, tanto por la Comisión de Calidad, como para facilitar la Coordinación. Puede observarse que todas las asignaturas superan holgadamente el 50% de alumnos aprobados sobre el número de alumnos matriculados, solo en 12 asignaturas el porcentaje es inferior al 70% estas son: Dirección Financiera de Empresas Turísticas, Estadística Aplicada al sector Turístico, Fundamentos de Contabilidad para Empresas Turísticas, Fundamentos de Economía, Geografía del Turismo, Organización y gestión de empresas turísticas, Planificación de Destinos Turísticos, Alemán II y III, Francés I y IV, y por último, el Trabajo de Fin de Grado. Este dato es un poco más elevado que en los cursos previos, siendo 7, en 2022-2023 y 4 asignaturas en 2021-2022. Este aumento, puede deberse una vez más a la normalización de las medidas aplicadas durante la pandemia durante la cual se arbitraron algunas medidas especiales para hacer un seguimiento del progreso académico del alumno por medio de trabajos y toda clase de actividades sin que ello significara renunciar a la valoración de los conocimientos objetivos por el tradicional examen final. El detalle de la tabla ayuda a explicar por curso el tamaño de los grupos de algunas asignaturas.

Los resultados por asignaturas en el curso 2023-2024 en el Doble Grado en Turismo y Comercio se recogen en la siguiente tabla.

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas
Curso Académico: 2023-24
Centro: FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO
Plan de Estudios: DOBLE GRADO EN TURISMO Y 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	38	34	4	63,16%	88,89%	28,95%	64,71%	11	3	20	4	0	0
COACHING Y DESARROLLO PERSONAL	OPTATIVA	33	32	1	96,97%	100,00%	3,03%	96,88%	1	0	10	17	5	0
COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	43	42	1	90,70%	95,12%	4,65%	92,86%	2	2	16	21	2	0
COMERCIO INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	39	34	5	89,74%	97,22%	7,69%	97,06%	3	1	13	22	0	0
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	33	32	1	96,97%	100,00%	3,03%	100,00%	1	0	8	20	4	0
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OBLIGATORIA	39	39	0	92,31%	92,31%	0,00%	92,31%	0	3	10	23	3	0
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	42	39	3	83,33%	87,50%	4,76%	82,05%	2	5	23	9	3	0
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	46	37	9	80,43%	90,24%	10,87%	83,78%	5	4	23	13	0	1
CONTABILIDAD INFORMÁTICA PARA EL COMERCIO	OPTATIVA	22	22	0	95,45%	100,00%	4,55%	95,45%	1	0	0	14	6	1
CREACIÓN DE EMPRESAS	OBLIGATORIA	39	37	2	97,44%	100,00%	2,56%	100,00%	1	0	23	14	1	0

DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	41	40	1	97,56%	100,00%	2,44%	97,50%	1	0	23	10	7	0
DERECHO CIVIL	TRONCAL / BASICA	50	45	5	74,00%	80,43%	8,00%	75,56%	4	9	27	8	1	1
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OBLIGATORIA	37	34	3	91,89%	94,44%	2,70%	94,12%	1	2	26	7	1	0
DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	44	42	2	93,18%	97,62%	4,55%	97,62%	2	1	22	18	1	0
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	32	31	1	93,75%	96,77%	3,13%	96,77%	1	1	15	14	1	0
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS	OBLIGATORIA	36	34	2	97,22%	97,22%	0,00%	97,06%	0	1	11	23	1	0
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA	OBLIGATORIA	39	35	4	89,74%	94,59%	5,13%	91,43%	2	2	16	18	0	1
ECONOMÍA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	48	47	1	79,17%	95,00%	16,67%	80,85%	8	2	32	6	0	0
ESTADÍSTICA: ANÁLISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	41	40	1	92,68%	95,00%	2,44%	95,00%	1	2	17	15	5	1
FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	TRONCAL / BASICA	52	46	6	63,46%	71,74%	11,54%	60,87%	6	13	30	3	0	0
FUNDAMENTOS DE MARKETING	OBLIGATORIA	47	47	0	74,47%	87,50%	14,89%	74,47%	7	5	16	19	0	0
GEOGRAFÍA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	44	44	0	86,36%	95,00%	9,09%	86,36%	4	2	19	18	1	0
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN	OBLIGATORIA	39	39	0	94,87%	94,87%	0,00%	94,87%	0	2	25	10	1	1
GESTIÓN DE CALIDAD	OPTATIVA	24	24	0	91,67%	91,67%	0,00%	91,67%	0	2	2	14	6	0
GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	45	34	11	66,67%	75,00%	11,11%	67,65%	5	10	20	10	0	0
GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS	OPTATIVA	38	37	1	89,47%	100,00%	10,53%	89,19%	4	0	8	21	4	1
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	OBLIGATORIA	46	46	0	97,83%	100,00%	2,17%	97,83%	1	0	18	26	1	0
GESTIÓN DE TOUOPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGATORIA	41	39	2	95,12%	95,12%	0,00%	94,87%	0	2	17	21	1	0
GESTIÓN DE TRANSPORTES TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	51	49	2	96,08%	98,00%	1,96%	97,96%	1	1	15	30	4	0
GESTIÓN DE VENTAS Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	41	37	4	92,68%	95,00%	2,44%	97,30%	1	2	22	15	1	0
HISTORIA ECONÓMICA DEL TURISMO Y DEL COMERCIO	TRONCAL / BASICA	48	45	3	75,00%	75,00%	0,00%	75,56%	0	12	36	0	0	0
INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN	OBLIGATORIA	40	40	0	95,00%	100,00%	5,00%	95,00%	2	0	7	27	3	1
INGLÉS I	TRONCAL / BASICA	44	44	0	79,55%	100,00%	20,45%	79,55%	9	0	2	20	11	2
INGLÉS II	OBLIGATORIA	41	40	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	10	26	5	0
INGLÉS III	OBLIGATORIA	35	34	1	97,14%	100,00%	2,86%	100,00%	1	0	9	21	4	0

INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGÍA SOCIAL	TRONCAL / BASICA	43	43	0	86,05%	97,37%	11,63%	86,05%	5	1	3	26	7	1
INVESTIGACIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	40	40	0	92,50%	94,87%	2,50%	92,50%	1	2	16	19	2	0
MADRID Y SU REGIÓN TURÍSTICA	OPTATIVA	10	10	0	90,00%	100,00%	10,00%	90,00%	1	0	4	5	0	0
MARKETING DIRECTO Y MARKETING RELACIONAL	OPTATIVA	15	15	0	93,33%	100,00%	6,67%	93,33%	1	0	3	8	3	0
MARKETING ESTRATÉGICO	OBLIGATORIA	41	40	1	97,56%	100,00%	2,44%	97,50%	1	0	6	29	5	0
MATEMÁTICAS PARA EL COMERCIO	OBLIGATORIA	49	40	9	57,14%	60,87%	6,12%	52,50%	3	18	27	1	0	0
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	TRONCAL / BASICA	48	47	1	87,50%	91,30%	4,17%	87,23%	2	4	34	8	0	0
PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCAL / BASICA	43	43	0	72,09%	86,11%	16,28%	72,09%	7	5	24	7	0	0
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	41	41	0	97,56%	100,00%	2,44%	97,56%	1	0	22	14	2	2
PLANIFICACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	43	41	2	81,40%	83,33%	2,33%	80,49%	1	7	28	7	0	0
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA DE RECURSOS CULTURALES	OPTATIVA	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	1	1
POLÍTICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	OPTATIVA	12	12	0	91,67%	100,00%	8,33%	91,67%	1	0	2	4	5	0
POLÍTICA TURÍSTICA	OBLIGATORIA	30	29	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	10	19	1	0
POLÍTICAS DE COMERCIO INTERIOR	OPTATIVA	13	13	0	92,31%	92,31%	0,00%	92,31%	0	1	3	6	2	1
PRÁCTICAS EXTERNAS (COMERCIO)	PRACTICAS EXTERNAS	40	37	3	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	11	27	0
PRÁCTICAS EXTERNAS (TURISMO)	PRACTICAS EXTERNAS	50	49	1	62,00%	100,00%	38,00%	61,22%	19	0	0	9	22	0
PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	OPTATIVA	24	24	0	95,83%	100,00%	4,17%	95,83%	1	0	1	5	15	2
PSICOLOGÍA SOCIAL DEL TURISMO	OPTATIVA	13	13	0	92,31%	92,31%	0,00%	92,31%	0	1	1	8	3	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: ALEMÁN	OBLIGATORIA	10	10	0	80,00%	80,00%	0,00%	80,00%	0	2	2	5	0	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: FRANCÉS	OBLIGATORIA	38	35	3	78,95%	100,00%	21,05%	77,14%	8	0	14	9	7	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: ALEMÁN	OBLIGATORIA	11	11	0	81,82%	81,82%	0,00%	81,82%	0	2	3	4	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: FRANCÉS	OBLIGATORIA	32	29	3	78,13%	80,65%	3,13%	79,31%	1	6	12	13	0	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: ALEMÁN	OBLIGATORIA	8	8	0	87,50%	87,50%	0,00%	87,50%	0	1	1	5	1	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: FRANCÉS	OBLIGATORIA	30	26	4	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	19	11	0	0

SIMULACIÓN COMERCIAL	OPTATIVA	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	12	4	0
SOCIOLOGÍA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	45	45	0	86,67%	97,50%	11,11%	86,67%	5	1	3	13	21	2
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS MULTIVARIABLES EN COMERCIO	OBLIGATORIA	34	34	0	88,24%	100,00%	11,76%	88,24%	4	0	13	16	0	1
TRABAJO DE FIN DE GRADO COMERCIO	PROYECTO FIN DE CARRERA	35	27	8	60,00%	95,45%	37,14%	66,67%	13	1	0	20	1	0
TRABAJO DE FIN DE GRADO TURISMO	PROYECTO FIN DE CARRERA	36	28	8	66,67%	100,00%	33,33%	60,71%	12	0	4	13	5	2
TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	OPTATIVA	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	1	10	1

Los resultados del Doble Grado son incluso mejores que los del Grado en Turismo, 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 4 materias están por debajo del 70% (sin considerar prácticas y TFGs) y 6 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 muestra que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro.	D3. Persiste el problema de la tasa de abandono, aunque en descenso, si bien, se está mejorando considerablemente al respecto. D4. Descenso de porcentaje de cobertura.

5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal técnico, de gestión y 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.

	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6.5	6.6	6.6
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	7.8	7.8	7.7
IUCM-15 Satisfacción del PTGAS del Centro	6.3	8.8	7

La evolución de los indicadores IUCM 13, 14 y 15 son en general satisfactorios. Las puntuaciones de los alumnos se mantienen en niveles de cursos anteriores, aunque todavía hay margen para la mejora. La puntuación del profesorado se mantiene en niveles altos y la satisfacción del PAS es notable.

Junto a los indicadores generales, tenemos los resultados más detallados de las encuestas de satisfacción que nos envía desglosados el Rectorado de la UCM. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Turismo facilitan los medios para su aplicación. Se realizan con periodicidad anual. Están implantadas para

alumnos, profesores y personal de administración y servicios.

En la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 2023-2024, participaron 99 alumnos, mejorando el dato del curso anterior, 66. La representatividad se ha incrementado pasando del 6% al 12,2%. Se han mejorado por tanto los resultados de los cursos anteriores en este sentido.

La puntuación obtenida en el curso 2023-2024 respecto al nivel de satisfacción global con la titulación en Turismo es de 6,6, manteniéndose el valor registrado en 2022-2023.

Analizando las preguntas sobre aspectos específicos, hay que destacar que en la mayoría de los apartados se ha mantenido la tónica general con respecto al curso anterior o incluso se han mejorado. Algunos datos concretos son: el nivel de dificultad del grado es apropiado (7,0), los contenidos de las asignaturas están organizados (6); la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación (6,8); en la titulación la relación calidad-precio es adecuada (6,7); la titulación tiene orientación internacional (5,9); la titulación integra teoría y práctica (6,5). Todos los apartados están aprobados, manteniéndose en general las calificaciones con respecto a cursos anteriores. En este sentido, cabría destacar la alta valoración por parte de los alumnos en lo relativo a las prácticas externas, destacando fundamentalmente, la utilidad percibida para la empleabilidad (7.7)

Si hacemos una valoración general, debemos considerar estos resultados como bastante positivos, evidenciando ser el resultado de políticas académicas impulsadas hace tres años que han empezado a mostrar una mejora cuantitativa y cualitativa, fruto de los esfuerzos realizados para dar mayor calidad a las enseñanzas que se imparten en nuestra Facultad en general, y en esta titulación en particular.

En la encuesta de satisfacción del PDI del curso 2023-2024 han participado 37 profesores frente a los 40 del curso 2022-23 lo que supone un ligero descenso de participación del PDI en este proceso. El resultado más relevante es la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación, que sigue manteniéndose alto, obteniendo una puntuación de 7,7, muy similar a la del curso anterior 2022-2023. Las notas establecidas sobre 10, están en línea con las puntuaciones de cursos anteriores. Asimismo, también consideramos muy satisfactoria la valoración global del profesorado respecto a la UCM que se ha situado también en un 8,1. A nivel específico, casi todas las valoraciones respecto a la titulación son muy favorables, con puntuaciones superiores a 7 e incluso a 8 en la mayoría de los apartados, siendo particularmente positiva la valoración del campus virtual en un 8,8 habiendo sido este un instrumento imprescindible de trabajo durante estos años. También son destacables las altas puntuaciones de los apartados: satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,3); importancia de la titulación en la sociedad (8.6); formación académica relacionada con las asignaturas impartidas (9); volvería a elegir esta titulación (8,6) y recomendaría la titulación a un estudiante (8,8) y el nivel de orgullo de ser profesor de la UCM (8,8). Tan solo se cuestiona el aprovechamiento de las tutorías (4.9)

Por último, el PAS valora su satisfacción con la facultad con un 7, siendo los aspectos mejor valorados, la relación con compañeros del Servicio (10), la comunicación con la gerencia del Centro (9.6), la organización del trabajo en la unidad (9,5), la comunicación con otras unidades (9) la realización de tareas correspondientes a su trabajo (9,5).

	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,9	7,3	6.9
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,5	8,6	8.4
IUCM-15 Satisfacción del PTGAS del Centro	6,3	8,8	7

En el Doble Grado, la satisfacción global del alumnado con el título es notable, valorándose en 6.9. Los aspectos mejor valorados de la titulación son el programa de movilidad (9,3), el número de alumnos por aula (8,1) y la satisfacción con las prácticas externas (8,5) valorando además de forma muy positiva la labor del tutor de prácticas (7,8). Los aspectos peor valorados son el contenido innovador (5,0), el componente práctico

adecuado (5,8) así como el acceso al mundo de la investigación (5,6). Cabe señalar que la participación ha aumentado respecto al curso anterior de 23 estudiantes, que suponía una participación del 10,3%, a 37 encuestas que representan el 16,9% del total estudiantes).

En cuanto a la satisfacción de los docentes con la titulación es bastante positiva (8,4) obteniendo un valor muy parecido al del año anterior. Los aspectos más valorados son la formación académica impartida (9,3), la posibilidad de repetir como PDI de esta titulación (9,6) y la gestión de los procedimientos administrativos comunes que se hacen en la titulación (9,3). Mientras que lo peor valorado es el aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado (5,7). La participación del PDI ha sido ligeramente inferior que, en el curso académico anterior, pasando de 25 encuestas a 22, lo que supone una participación del 17,74%.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
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)	D5. Participación de alumnos en las encuestas de satisfacción mejorable, si bien ha aumentado respecto al curso anterior.

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.

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 procedentes de encuestas de satisfacción de egresados promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, en el curso 2023-2024 reflejan una participación de 15 alumnos (9,3%). Este dato evoluciona con respecto al curso 2022-2023 en el cual participaron 11 alumnos y respecto al curso 2021-2022 que era de 6 alumnos. Según esta encuesta, la satisfacción global con la titulación (IUCM-29) es de un 7, lo cual implica una mejora con respecto al curso 2022-2023 que fue de 6.2. En cualquier caso, uno de los indicios que evidencian la satisfacción del alumnado egresado es que recomendarían la UCM (7.5) y su valoración de 8.4 respecto al aprendizaje.

Los últimos datos disponibles 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 12,3 para el curso 2023-2024. La tasa de inserción laboral de los egresados del grado en Turismo (IUCM-30) está en 93,8% el curso 2023-2024, mejorando sustancialmente el dato del curso anterior, y estando por encima notablemente de la tasa media de la UCM que es de 77,8%. Para el Doble Grado, siendo la tasa de participación del 27,3%, se obtuvo para el curso 2023-2024, una tasa de inserción laboral de los egresados de un 100%.

	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	7.5	6.2	7

IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	70%	83.3%	93,8
--	-----	-------	------

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F14 Existencia de un sistema de encuestas a egresados (UCM) F15 Proyecto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT)	D6 Participación mejorable en las encuestas a egresados

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los vicerrectorados respectivos y son comunes para toda la universidad. El control de calidad que se ejerce sobre las mismas se apoya en el constante contacto tanto con los alumnos como con los coordinadores de las universidades socias y en las encuestas que, con carácter general, se realizan desde la oficina de relaciones internacionales. En el marco del programa Erasmus, en el curso 2018-2019 fueron 32 los alumnos que estudiaron en alguno de los centros universitarios extranjeros con los que tenemos convenio; en el curso 2019-2020 fueron 31 fueron 29 alumnos outgoing (pese a la situación provocada por la pandemia COVID 19), en el curso 2020-2021 fueron 51, durante el curso 2021-2022 fueron 36, durante el curso 2022-2023 fueron 24, y en el último analizado 2023-2024, 48. Esto supone un aumento del número de alumnos que estudian en el extranjero con respecto a otros cursos académicos. Actualmente tenemos convenios con universidades extranjeras pertenecientes a 15 países europeos: Austria, Alemania, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Noruega, Polonia y Portugal.

Respecto a los estudiantes procedentes de universidades extranjeras que estudian en nuestra Facultad (Erasmus incoming), los datos disponibles no están desagregados por titulaciones, por lo que incluyen tanto los del Grado de Turismo como los del Grado de Comercio. Lo habitual en estos estudiantes es que, al matricularse, lo hagan en asignaturas sueltas, independientemente del grado. Durante el curso 2023-2024 se aceptaron 65 estudiantes, cinco menos que en 2022-2023, dato similar al del curso 2019-2020, 63, y los 61 del curso 2018-2019, procedentes de otras universidades europeas. Si tenemos en cuenta que el total de alumnos de nuestra Facultad que realizaron estudios en el extranjero ha sido de 65, se consolida una tendencia ya detectada en años anteriores, tendente al equilibrio entre el número de alumnos outgoing e incoming. Esta tendencia se ha invertido, ya que en cursos anteriores era muy desfavorable para nuestra Facultad, corrigiéndose con ello un desequilibrio tradicional que podría deberse a la progresiva mayor conciencia en el alumnado de la necesidad de completar su formación en universidades de la Unión Europea que se benefician de las ventajas del programa Erasmus.

La encuesta sobre satisfacción con la titulación por parte de los estudiantes incluye dos preguntas sobre los estudios realizados a través de los programas de movilidad. La encuesta correspondiente al curso 2023-24 fue rellenada por 99 alumnos del Grado en Turismo la Facultad de Comercio y Turismo. La puntuación otorgada a la satisfacción con el programa de movilidad fue de 8 sobre 10, mejorando en un punto el dato registrado en el curso 2022-2023. Habiendo sido de un 8,6 durante el curso 2021-2022, de 7,6 en el curso 2020-2021 y de 8,79 en el curso 2019-2020, y la puntuación sobre la satisfacción con la formación recibida en el extranjero ha sido de 7,6, de nuevo un punto por encima de lo obtenido en el curso 2022-2023. Siendo el mismo dato del curso 2021-2022. En el Doble Grado en Turismo y Comercio, 37 alumnos se acogieron a dicho programa. Según los datos de la "Encuesta de Satisfacción de Estudiantes" la satisfacción con el programa de movilidad en el curso 2023-24 ha sido de 9,3 y la satisfacción con la formación recibida en el extranjero alcanza la calificación de 8,5. Todas las puntuaciones son muy altas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
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	
---	--

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las prácticas en empresas en el Grado en Turismo 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 el COIE para todas aquellas ofertas que se gestionan a través de dicho organismo.
- Atención personalizada al estudiante en horario prefijado.
- Coordinación con los profesores tutores de prácticas.
- Gestión de expedientes y calificaciones.

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

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.

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 curso 2023-2024, 150 alumnos realizaron prácticas curriculares. Se han cancelado 16 prácticas curriculares y se han reconocido 1. De modo que se han beneficiado 161 estudiantes del sistema de prácticas. Los datos son algo inferiores a los del curso 2022-2023.

En cuanto a la satisfacción de los alumnos con las prácticas en empresas, en el curso 2023-2024 disponemos de los informes de evaluación de los estudiantes sobre diversos aspectos de las prácticas realizadas. Concretamente el grado de satisfacción general con las prácticas, el 80,69% contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 3,45 % que manifiesta estar poco satisfecho.

En las encuestas de evaluación de las prácticas en torno a un 62,07 % considera que ha aplicado los conocimientos adquiridos en la titulación y en torno al 95,1% creen que han favorecido los conocimientos y competencias adquiridas y un 96% lo ven como un complemento necesario para la formación. En cuanto a las encuestas del tutor académico consideran que el 97,2% de los alumnos tienen una actitud positiva o muy positiva ante las prácticas, el 95,1% asegura haber contactado 1 o más veces con el estudiante durante las prácticas y se han resuelto casi la totalidad de incidencias. En cuanto a las entidades indican que todos los alumnos han completado el periodo de prácticas y que su capacidad técnica es alta o muy alta.

Asimismo, en la encuesta general sobre satisfacción de los estudiantes del grado, la puntuación obtenida por la satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares es de 8 sobre 10 en el Grado en Turismo y de 8,5 en el Doble Grado en Turismo y Comercio. Todos estos datos hay que valorarlos como muy positivos, sobre todo, teniendo en cuenta las dificultades inherentes al desarrollo de las prácticas en un momento como el actual, condicionado por los confinamientos y situación sanitaria cambiante.

Listado con las Empresas e instituciones con los que están vigentes Convenios de Prácticas en el curso 2023-2024 en el Grado en Turismo:

Entidad	
Accorinvest Spain, S.A.	Complejo Paris, S.L.
Areauca Ocio, S.L.	Consulting New Century, S.L.
Argon Hotel, S.L.U.	Destinia, S.L.U.
ASG Proyectos Hoteleros Atocha Opco 1, S.L.	Easy Group Iberia, S.L.
Attica21 Hoteles SLU	Edificio Plaza de las Cortes 10, S.A.
Aula Abierta, S.A.	Erise Hotels, S.L.
Ávoris Retail Division, SL	Euroforum Escorial, S.A.
Azabache Proyectos S.L.	Eurostars Hotel Company, S.L.
Banana Homes, S.L.	Explotadora Madrid Tower, S.L.U.
Barceló Explotaciones Hoteleras Mediterraneo, SL	Feloanca, S.L.
Best Career Butler, S.L.	FG Acta Group, S.L.
Bookingres, S.L.	Fiesta Hotels & Resorts, S.L.
Centro Canalejas Madrid SLU	Garden Journeys, S.L.
	Gaudium Hotels, SLU
	Gestihotels Andalusia, SLU

Gestora Chamberi, S.L.U.	Nasan Tres, SLU
GR Albergues y Hostales, S.L.	NH Hoteles España, S.A.
Green Lope de Vega, S.L.	Paimac Investments S.L.U.
Green Prado, S.L.	Palace Promotions Hotel, S.L.U.
Groupeling Tours SLU	Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física
High Tech Hotels & Resorts, S.A.U.	Project HBH Alcobendas S.L.
Hospedium Hotel Group, S.L.	Proplaya S.A.
Hotel Atocha 49, S.L.	QIQI International Travel Services SL
Hotel Claridge SL	Rafael Hoteles, S.A.
Hotel GV 56 Madrid, SL	Ramón Carús y Cía, S.A.
Hotel HC Zoom S.L.	Revenue Labs, S.L.
Hotel La isleta Canaria, SL	Riu Hotels, S.A.
Hotel Montera 47, S.L.	RPA Events, S.L.
Hotel Naturplaya, S.L.	Sardi 2020, S.L.
Hotel Porcel Torregarden, S.L.	Sleep Star One, S.L.
Hotel Urso, S.L.	Sol HTL Project, S.L.
Hotelera EL Carmen, S.L.	Teide 10, S.L.
Ikono Madrid S.L	Terranova Directorship, S.L.
Imagine Events & Incentives	The Petit Palu, SL
Institución Ferial de Madrid	Tsinghai Tsing S.L.
Integración Agencias de Viajes, S.A.	TUI Spain, S.L.
Integración Agencias de Viajes, S.A. Nautalia Viajes, S.L. U.T.E.	Vanrays, S.L.
Kunpeng Education Internacional Consultoría, S.L.	VB Global Group, S.L.
Lacerta Hotels, S.L.	VB Integra Global SL
Laite Business, S.L.	Viajes Capitán Grant, S.L.
Lince Hoteles, S.L.U.	Viajes His Madrid SAU
Mediterranean Shipping Cruises Cruceros, S.A.U.	VIAJES NIEVA SLU
Meliá Hotels International, S.A.	Vista Oriente Trading, S.L.
Minty Host, S.L.	WEI Valencia San Luis Hotel, S.L.U.
N.H. Lagasca, S.A.	

En el doble grado en Turismo y Comercio 36 alumnos hicieron prácticas curriculares en el curso 2023-24. En las encuestas de evaluación de las prácticas entorno a un 70,21% considera que ha aplicado los conocimientos adquiridos en la titulación y en torno al 98% lo ven como un complemento necesario para la formación. En cuanto a las encuestas del tutor académico consideran que el 97,62% de los alumnos tienen una actitud positiva o muy positiva ante las prácticas, el 97,62% asegura haber contactado 1 o más veces con el estudiante durante las prácticas y se han resuelto casi la totalidad de incidencia. En cuanto a las entidades indican que todos los alumnos han completado el periodo de prácticas y que su capacidad técnica es alta o muy alta.

El listado de entidades que ofertan prácticas en el Doble Grado de Turismo y Comercio en el curso 23/24 son las siguientes:

	Claelgon, SL
Ambar, otros viajes, S.L.	Don Quixote Tours, S.L.
Argon Hotel, S.L.U.	Ecotech Sustainable Solutions, S.L.
Bookingres, S.L.	Euroforum Escorial, S.A.
Cala Nova Hotelera, SA	Explotadora Madrid Tower, S.L.U.
Cesio Hotels SLU	Gestihotels Costa Ballena SL

Gie des Hotels Ibis Ecored
GR Albergues y Hostales, S.L.
Green Lope de Vega, S.L.
Green Prado, S.L.
HB Flava The Company
High Tech Hotels & Resorts, S.A.U.
Hotel AC Recoletos, S.L.
Hotel Casa Lorenzo, S.L.
Hotel Economique Madrid, S.L.U.
HOTEL ZARZUELA PARK, S.L.U.
Hotelera EL Carmen, S.L.
Inversiones Inmobiliarias Cala Llonga, S.A.
Lacerta Hotels, S.L.
Mayorista de Viajes, S.A.
Meliá Hotels International, S.A.
Minor Hotels Europe & Americas S.A.
Minty Host, S.L.

Minube Media Travel SL
N.H. Lagasca, S.A.
NH Hoteles España, S.A.
Paradise Events, S.L.U.
Paraje Finca La Hoya, SL
Playa de San Ramon, SL
Promociones Turisticas Amadorio, SA
Ramón Carús y Cía, S.A.
Revenue Labs, S.L.
RODAS HOTELS S.L.
Teide 10, S.L.
TUI Spain, S.L.
VB Global Group, S.L.
Voiash Discover International S.L.U.
We the club, S.L.
XCape Cancun, S.L.
Zellet Asesoramiento y Gestión, SL

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F19 Alta satisfacción de los 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.

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.

No procede.

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

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

1. INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO: Se cumplen con todos los aspectos valorados. Existe una observación: “Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en las categorías: Planificación y calidad de la enseñanza, los ítems: horarios y calendario del curso académico en la web del grado o vincularlo a la información del Centro”.
 - Acción emprendida: los horarios y el calendario están disponibles en el enlace de la Facultad de Comercio y Turismo: <https://comercioyturismo.ucm.es/organizacion-del-curso>

La información relativa a horarios y calendarios está dentro de la web del Grado en Turismo, en concreto en GRADO EN TURISMO/ DETALLES DE LA TITULACIÓN/ACCESO Y ADMISIÓN/INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

CALENDARIO ACADÉMICO Y HORARIOS: <https://comercioyturismo.ucm.es/organizacion-del-curso>

Este mismo enlace al calendario académico y los horarios se ha incorporado a la web del centro que unifica la información sobre los grados para mejorar su accesibilidad: <https://comercioyturismo.ucm.es/grado>.

2. ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO: Se cumplen con todos los aspectos valorados, si bien existen dos observaciones:
- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título: “se recomienda aportar información precisa y exacta (no aproximada) del porcentaje de profesores doctores del título, aspecto que fue identificado como una debilidad en procesos de evaluación de la calidad previos”.
 - Acción emprendida: Este asunto fue tratado en el equipo Decanal. Durante el curso 22/23 la Decana y la Vicedecana de Estudios y Calidad, mantuvieron una reunión con el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado para solicitar el dato exacto de profesorado con título de doctor, el Vicerrector trasladó que este dato no está disponible actualmente de manera agregada por títulos, tampoco se puede facilitar sin agregar por cuestiones de protección de datos. Como método alternativo, durante el curso 21/22, 22/23 y 23/24 se han venido realizando encuestas al profesorado que imparte clase en la facultad para obtener el dato de profesores asociados con título de doctor, este porcentaje se agrega a la contabilización de tipologías de contratos que tienen obligatoriedad de disponer de grado de doctor. Como resultado se sigue obteniendo un dato aproximado del porcentaje de doctores que imparten clase en el título.
 - Indicadores de resultado. 5.1 Indicadores académicos y análisis de estos: “Como ya se indicó el curso precedente, se recomienda el diseño de acciones específicas especialmente orientadas a disminuir la tasa de abandono, superior en todos los cursos al 15% máximo contemplado en la memoria de verificación. El informe comenta la evolución, pero no se proponen medidas correctivas”.
 - Acción emprendida: se propuso un estudio comparativo con datos de otros títulos de Grados similares, para valorar una posible modificación de la tasa de abandono en la Memoria de Verificación del título cuyo umbral es 15% actualmente, pero se están cumpliendo holgadamente las tasas de rendimiento, eficiencia, graduación y éxito. El estudio arrojó como conclusión principal, que la tasa de abandono se sitúa en Grados similares en torno al 20% o superior (por ejemplo, Grado en Turismo de la Universidad de Málaga es del 28,4%, Grado en Turismo de la Universidad Autónoma de Barcelona es del 20%, Grado en Turismo de la Universidad Carlos III de Madrid es del 25%).

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 2023-24 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 realizado estudio comparativo sobre umbrales de tasa de abandono en grados similares.
- 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 mantenido el sistema interno para recabar información sobre la proporción de doctores en la Facultad de Comercio y Turismo, si bien la información no está disponible de manera desagregada por título.

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

En el curso 2023-24, la Fundación para el Conocimiento Madrimasd, órgano de evaluación en el ámbito universitario de la Comunidad de Madrid, ha evaluado el seguimiento del Grado en Turismo en el marco establecido por el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. Con fecha 14 de mayo de 2024 emitió el Informe final de renovación de la acreditación en términos de **FAVORABLE**. El informe es público en la página web del propio título forma fácilmente accesible en el siguiente link: <https://www.ucm.es/file/com-ifa-2024-g-turismo>.

Este informe estableció una modificación necesaria y tres recomendaciones que se detallan a continuación junto con las acciones previstas y puestas en marcha:

MODIFICACIONES NECESARIAS:

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1.- *Se deben establecer mecanismos que aseguren que los estudiantes de nuevo ingreso cuentan con las habilidades lingüísticas necesarias para el correcto desarrollo del título.*

- Acciones: Solicitud al Vicerrectorado de una tabla que incluya el nivel de idiomas certificado por los estudiantes admitidos. Solicitud a los estudiantes, por parte de la Facultad, de acreditación del nivel B2 de inglés mediante certificados oficiales aceptados o haber superado una prueba de nivel organizada por la UCM en el Centro de Idiomas Complutense para poder matricularse en asignaturas impartidas en inglés.

RECOMENDACIONES:

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

1.- *Se recomienda fomentar la participación en las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el título (especialmente de estudiantes, egresados y PAS) con el fin de mejorar la representatividad de los indicadores ofrecidos.*

- Acciones: realización de campañas de comunicación (ejemplo: Dale la Vuelta, dirigida a los estudiantes), envío de correos, cartelería en la Facultad, etc. Fruto de esto se observa un incremento de la participación en los dos últimos cursos académicos, siendo en el 23/24 del 12,2% (99 estudiantes). Respecto a PDI y PAS en el curso 2023-23 se incrementó la participación respecto a cursos anteriores. Esta participación ha sido similar en el curso 2023/24. Con respecto a la participación de los egresados desde 2021/22 en que se pusieron en marcha medidas adicionales de encuestas telefónicas por parte del Vicerrectorado se vienen obteniendo mejores datos de participación, si bien todavía tiene margen de mejora, siendo en 2023/24 del 9,3% (15 egresados). Desde la Facultad de

Comercio y Turismo se puso en marcha el sistema de encuestas interno y de análisis de trayectorias profesionales. Estos estudios se analizaron en lo que respecta a su utilidad, estableciendo una periodicidad de tres años para su elaboración.

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

1.- Se recomienda aumentar el profesorado permanente que imparte docencia en el título.

- Acción: Desde Rectorado se pusieron en marcha varios planes para profesorado. En concreto en el curso 2021-22 estaba vigente el Plan de Actuaciones en Profesorado (2020-2023) que se puede consultar en <https://www.ucm.es/planactuaciones-profesorado-2020-2023>. Entre las acciones del plan se destacan las convocatorias anuales para la estabilización de profesorado que permite la acelerar la promoción de profesores a Tiempo completo no permanente hacia figuras permanentes. 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 pueden 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 tiempo completo promocionable a permanente. Si tenemos en cuenta la previsión de estabilización de profesores ayudantes doctores, la diferencia entre profesores permanentes y no permanentes en el Grado en Turismo se reduce considerablemente. En concreto, el profesorado permanente y los profesores ayudantes doctores imparten el 50% y el 42.5% de los créditos totales del grado en Turismo en los cursos 2021-22 y 2022-23 respectivamente. Adicionalmente, con la entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, es obligatorio el paso de los asociados a contratos indefinidos (por tanto, permanentes). Este paso de temporal a permanente de los profesores asociados será progresivo y culminará en los próximos años. De momento, según los datos de SIDI, a fecha de noviembre de 2023 el porcentaje de asociados es del 55% (porcentaje ya menor que a fecha de noviembre de 2022 58, 8%).

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.- Se recomienda analizar las causas de la alta tasa de abandono para implementar las medidas necesarias para reducirla.

- Acción: se propuso un estudio comparativo con datos de otros títulos de Grados similares, para valorar una posible modificación de la tasa de abandono en la Memoria de Verificación del título cuyo umbral es 15% actualmente, pero se están cumpliendo holgadamente las tasas de rendimiento, eficiencia, graduación y éxito. El estudio arrojó como conclusión principal, que la tasa de abandono se sitúa en Grados similares en torno al 20% o superior (por ejemplo, Grado en Turismo de la Universidad de Málaga es del 28,4%, Grado en Turismo de la Universidad Autónoma de Barcelona es del 20%, Grado en Turismo de la Universidad Carlos III de Madrid es del 25%). Con estos datos se valorará en Comisión de Calidad si es pertinente una modificación de la memoria.

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, logrando rebajar la tasa de abandono.	

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede. Con fecha 8 de Enero de 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. El detalle de estas modificaciones solicitadas fue incorporado en la memoria anual de seguimiento del curso correspondiente.

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

En mayo de 2024 se inició proceso para la adscripción del título al ámbito de conocimiento correspondiente según el Real Decreto 822/2021. Se solicitó la adscripción del título al ámbito de conocimiento (campo de estudio) de “Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad y turismo”

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 revisando la información en la web para garantizar su actualización.</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.</p> <p>F8. Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas y muy positivas.</p>	Ver apartado 3	<p>Fomentar la motivación del profesorado</p> <p>Seguir fomentando la participación en actividades formativas y de innovación docente</p>
Sistema de quejas y sugerencias	<p>F9. El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.</p> <p>F10. La existencia de un Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria creado ad hoc ha permitido</p>	Ver apartado 4	Mantener y difundir los canales de quejas y sugerencias.

	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. Proyecto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT)	Ver apartado 5.3	Mantener y actualizar el sistema de la facultad de encuestas y trayectorias profesionales de 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	Mantener la gestión de la oficina de prácticas en en el Centro.
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 renovación de acreditación del Grado en Turismo 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:

1. Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.
2. Ausencia del dato estadístico del número de doctores del Grado
3. Persiste el problema de la tasa de abandono aunque ha mejorado respecto a los cursos académicos anteriores.
4. Escasa participación del PAS en las encuestas de satisfacción aunque en aumento.
5. Descenso en la participación del alumnado en las encuestas de satisfacción.
6. Mejora en la participación en las encuestas a egresados.

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. Seguir con los 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	D3 Persiste el problema de la alta tasa de abandono, aunque en descenso, si bien, se está mejorando considerablemente al respecto.	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 similares y estudiar una	Tasa de abandono (ICM5)	Coordinador/a del título. Vicedecano de Estudiantes/as Vicedecanato de estudios y Calidad	Año académico 2023-24	En proceso

	D4. Descenso de porcentaje de cobertura.		posible modificación del dato en la memoria de verificación. Realizar seguimiento del descenso del porcentaje de cobertura y evaluar acción de adaptación del plan de estudios.	Porcentaje de cobertura (ICM3)			
Satisfacción de los diferentes colectivos	D5. Participación de alumnos en las encuestas de satisfacción mejorable, si bien ha aumentado respecto al curso anterior.	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 Delegado/a de la decana para la Comunicación Institucional y Transformación digital	Año académico 2024-25	En proceso
Inserción laboral	D6 Baja participación en las encuestas a egresados.	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 Delegado/a 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							