



Estructura del Autoinforme de seguimiento del Título

AUTOINFORME SEGUIMIENTO curso 13/14 (Convocatoria 14/15)

Datos de Identificación del Título

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	
Id ministerio	2501973
Denominación del Título	Graduado o Graduada en Gestión y Administración Pública
Centro/s	Facultad de Comercio y Gestión
Curso académico de implantación	2010-2011
Web del título	http://www.uma.es/facultadcomercio/ http://www.uma.es/grado-en-gestion-y-administracion-publica/info/8036/grado-en-gestion-y-administracion-publica/

En caso de título conjunto u ofertado en más de un centro (incluir esta información para el resto de universidades en caso de ofertar el título conjunto en más de una universidad o centro):

Universidad participante:	
Centro	
Curso académico de implantación	
Web del título en el centro	

I. Diseño, organización y desarrollo del programa formativo.

Análisis

El Título cuenta con una Memoria de Verificación, aprobada con fecha 22/06/2010, publicada el 11 de noviembre de 2010 (BOE nº 273) y que está disponible a información pública en la dirección: <http://www.uma.es/grado-en-gestion-y-administracion-publica/info/8036/grado-en-gestion-y-administracion-publica/>

En la UMA se cuenta con la siguiente normativa e instrumentos para la coordinación del programa formativo:

- Plan de Ordenación docente (POD) aprobado anualmente en Consejo de Gobierno.
- Reglamento del Trabajo Fin de Grado (TFG) de la UMA y normativa de TFG de la Facultad de Comercio y Gestión, aprobados en Consejo de Gobierno.
- Normativa de prácticas externas de la UMA, aprobada en Consejo de Gobierno y normativa de Prácticas Curriculares de la Facultad de Comercio y Gestión.
- Plan de Coordinación en los títulos impartidos en la Facultad de Comercio y Gestión.
- Plataforma de programación académica (PROA) que establece el cronograma para la elaboración, aprobación y difusión de la programación docente de todos los estudios oficiales de la UMA.

Los órganos encargados de la coordinación del programa formativo son:

- Departamentos: asignación de coordinadores de las asignaturas, asignación docente al profesorado, elaboración de guías docentes y aprobación en Consejo de departamento.
- Comisión de Ordenación Académica (COA): elaboración de informe sobre guías docentes.
- Junta de Centro: aprobación definitiva de guías docentes, de calendario, horarios y fechas de exámenes.
- Coordinador/a de Grado: forma parte de la Comisión de Calidad de la titulación, de la Subcomisión de Relaciones internacionales y movilidad, y asiste a la COA y a la Junta de Centro en calidad de miembro invitado.



Para la Coordinación del Grado se utiliza desde el curso académico 2012/2013 una página de coordinación en el Campus Virtual. Con ello, se pretende mejorar y facilitar la planificación de cada semestre, permitiendo el intercambio de información entre profesores y dando publicidad a las actividades programadas con el fin de conseguir una distribución equitativa del trabajo del alumnado.

En esta página figurará el cuadro de coordinadores de cada asignatura, el cronograma de cada semestre y un informe semestral.

En el cronograma cada coordinador incluye la información relativa a su asignatura señalando el día, con el nombre y el tipo de evaluación a realizar. La idea es que tan sólo se incluyan aquellas pruebas o actividades con un peso específico importante en la misma, con el fin de que sea operativa la utilización de la página de coordinación.

Al final del semestre el coordinador de cada asignatura debe cumplimentar un informe en el que se pone de manifiesto el equipo docente, las carencias formativas concretas detectadas en el alumnado que dificulte el seguimiento de la asignatura, el sistema de tutorías utilizados, una breve descripción de las actividades realizadas en la asignatura (seminarios, talleres, conferencias...), así como del sistema de evaluación seguido. Por otro lado, se indican las posibles incidencias que puedan haberse presentado en los aspectos mencionados y otros, tales como el acceso a los recursos materiales (aulas, aulas de informática, aulas de prácticas, dependencias para la realización de tutorías...) o en el uso de los servicios (los recursos de biblioteca, campus virtual, secretaría, administración, copistería). Por último, se dispone de un espacio para exponer las sugerencias que puedan incidir en la mejora de la titulación.

Asimismo, en el mencionado espacio del Campus Virtual, se ha habilitado para cada uno de los cuatro cursos que conforman el título un foro para que los coordinadores puedan estar en contacto y facilitar así el diálogo entre los responsables de las distintas disciplinas.

En el curso 2013-2014 se han realizado por primera vez prácticas curriculares. Las prácticas en nuestro Plan de Estudios están recogidas como materia optativa. Por tanto si el alumno lo desea, podrá sustituir esta materia por otras asignaturas optativas hasta completar el número de créditos equivalente (6 o 12). El requisito para matricularse es tener superados 150 Créditos, entre los que deben incluirse los 60 créditos de la formación básica. En cada práctica el alumno tendrá asignado un tutor académico (nombrado por el Decanato entre los profesores propuestos por cada Departamento) y un tutor en la empresa (designado por la misma). El total de plazas ofertadas para el curso académico 2013/2014 ha sido de 31 (correspondientes a 21 convenios firmados), de las cuales se han asignado un total de 14.

En el curso académico 2013/2014 también se han realizado por primera vez los Trabajos de Fin de Grado (TFG), habiéndose defendidos un total de 23 trabajos.

El TFG forma parte como materia y asignatura obligatoria del plan de estudios del Grado en Gestión y Administración Pública, distribuida en el segundo semestre del cuarto curso. Está orientado a la adquisición de las competencias generales definidas en la Titulación y, en su caso, a aquellas otras competencias recogidas en la ficha descriptiva de la Memoria de Verificación del Título. Consiste en un trabajo autónomo e individual que cada estudiante realizará bajo la orientación de un tutor, quien actuará como dinamizador y facilitador del proceso de aprendizaje. Debe ser un trabajo original, no presentado con anterioridad por el estudiante para superar otras materias.

Para poder matricularse en el TFG el alumno tiene que haber superado como mínimo 150 créditos, de los cuales 60, deben corresponder al módulo básico. La defensa del TFG requiere que el estudiante haya superado el 80% de los créditos que conforman el plan de estudios de la titulación.

Los Departamentos incluyen en su propuesta anual de plan docente una relación de temas y tutores para la elaboración de los TFG. Los temas son propuestos por los profesores que vayan a tutorizar TFG en el curso académico para el que se realiza la oferta. La COA garantiza que este listado contenga temas de todos los módulos o materias que integran el plan de estudios. El número de trabajos a proponer en la oferta docente por cada Departamento, vendrá determinado por la carga docente de los Departamentos y Áreas en la Titulación.

Los tutores, conforme a la memoria de Verificación, serán preferentemente profesores adscritos en la Facultad de Comercio y Gestión, de las Áreas de Conocimiento y Departamentos con docencia en la Titulación de que se trate. El Personal Investigador en Formación, los Ayudantes y el personal investigador contratado, que tengan obligaciones docentes reconocidas en sus contratos, podrán participar como cotutores de TFG, siempre que el tutor principal sea un profesor adscrito en la Facultad de Comercio y Gestión.

El número máximo de TFG que un profesor puede tutorizar en un curso académico será de seis. El Departamento al que esté adscrito el tutor será responsable de su sustitución, temporal o permanente,



cuando se den casos de baja prolongada o se produjera la finalización de la relación contractual con la Universidad de Málaga. Así como también la sustitución del tema (si procediera), siendo necesaria su aprobación e informe favorable de la COA.

En cuanto a los programas de movilidad la Facultad de Comercio y Gestión mantiene desde hace años relaciones de intercambio con Universidades Nacionales y Extranjeras, en una apuesta decidida por promover la movilidad de estudiantes y el personal.

Fortalezas y logros

En relación al Programa formativo, la UMA dispone de estructuras administrativas y docentes que favorecen la coordinación (POD, Plataforma PROA, Normativas...).

La Facultad de Comercio y Gestión también dispone de Órganos Colegiados y Comisiones que bajo criterios de coordinación, propuestos por la UMA o a criterio del equipo decanal y Junta de Centro, realizan acciones orientadas a la coordinación vertical y horizontal de sus programas formativos. En todos estos órganos, los diferentes representantes de la comunidad universitaria tienen oportunidad de expresar su opinión sobre el programa formativo y realizar propuestas de mejora.

En cuanto a las prácticas curriculares destacar el elevado número de acuerdos firmados y plazas ofertadas, con una gran aceptación por parte del alumnado.

Asimismo en el área de movilidad ha aumentado el número de destinos ofertados en los últimos años.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

A pesar de existir un espacio común en el campus virtual para la coordinación del grado no ha tenido mucha participación por parte del profesorado. Para el próximo curso académico planteamos la posibilidad de establecer plazos para cumplimentar los cronogramas y los informes semestrales, sin perjuicio de que el foro permanezca activo durante todo el semestre.

Se detecta un desconocimiento por parte del alumnado de las Guías Docentes que recogen además de los contenidos de las asignaturas, el sistema de evaluación, bibliografía, profesorado que la impartirá, etc. Por ello, consideramos conveniente dar una mayor difusión de las mismas, para que el alumnado conozca las guías previamente al inicio de las asignaturas, así como procurar una mayor implicación de los alumnos en proceso de aprobación que siempre se lleva a cabo en órganos donde cuentan con representación.

II. Información relativa a la aplicación del sistema de garantía interna de la calidad y de su contribución al título

Análisis

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC), aplicable al título, fue diseñado según las directrices del programa AUDIT de la ANECA. El SGC está compuesto por dos manuales: Manual del Sistema de Garantía de la Calidad y Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad. El Manual de Procedimientos del SGC se compone de los siguientes procedimientos: PE01 a PE05, PC01 a PC14 y PA01 a PA12. Su diseño fue realizado entre los meses de abril a septiembre de 2009. Se recibe el informe de evaluación positivo por parte de la ANECA en marzo de 2010, fecha en la que se comienza la implantación del SGC. Desde su fecha de aprobación hasta la actualidad se ha realizado anualmente una Memoria de Resultados del SGC. Dichas memorias se difunden públicamente a través de la página web de la Facultad de Comercio y Gestión.

El SGC de la Facultad de Comercio y Gestión, disponía inicialmente de 65 indicadores. En mayo de 2011 el Vicerrectorado competente, junto con las Comisiones de Garantía de la Calidad de los distintos Centros de la Universidad de Málaga, acordaron reducir el número de indicadores a 36. Entre ellos se recogen las cuatro tasas propuestas por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA).

Hasta la fecha se está cumpliendo con el proyecto inicial establecido para el despliegue e implantación de todos los procedimientos incluidos en la Memoria de Verificación. En las revisiones anuales del Sistema, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro elabora una Memoria Anual de Resultados. En la mencionada Memoria se analizan los resultados de los indicadores y se valoran los logros alcanzados en las



titulaciones.

En el SGC del centro, se establece que anualmente se revisará el Sistema y se analizarán los resultados alcanzados. Esta revisión, viene reflejada en la Memoria Anual de Resultados, la cual se cumplimenta siguiendo el formato diseñado en la herramienta informática destinada a la gestión de este Sistema. Con la revisión anual del Sistema se revisan los procedimientos que conforman el Manual de Procedimientos y, en el caso de que fuera necesario, se mejoran y actualizan. Además, se analiza el cumplimiento de objetivos, el desarrollo de las acciones de mejora y se definen los nuevos objetivos y acciones de mejora para el siguiente curso académico. La valoración de los logros que ha alcanzado el título y el análisis de los indicadores son tenidos en cuenta para la toma de decisiones del título y la planificación de las acciones de mejora.

En el SGC está establecido que anualmente se revisará el Sistema y se analizarán los resultados alcanzados. Esta revisión queda reflejada en la Memoria de Resultados del SGC. El SGC contempla el Reglamento de la Comisión de Garantía de Calidad, en el que establece que la misma se reunirá al menos una vez al trimestre.

Para el cumplimiento de sus funciones la CGC de la Facultad de Comercio y Gestión, se reunió en el curso 2013-2014 en cuatro ocasiones, cuyas actas se encuentran disponibles en la web propia de la Facultad, en el apartado de Calidad:
(<http://www.uma.es/facultadcomercio/cms/base/ver/base/basecontent/18829/calidad-fcg/>), así como en la aplicación informática ISOTools, utilizada por la Universidad de Málaga.

En el año 2011 se trasladó toda la información relativa al Sistema de Garantía de Calidad del Centro a una herramienta informática, lo que permitió agilizar la gestión de este sistema. Por lo tanto en la actualidad se dispone de una herramienta informática para la gestión de la documentación del SGC, a la cual se puede acceder a través de la siguiente dirección y con las credenciales que se detallan a continuación:

<https://universidad.isotools.org/>

Usuario: usuario_comercio

Clave: usuario_comercio95147

Fortalezas y logros

Disponibilidad del gestor documental ISOTools.

Apoyo institucional por parte del Vicerrectorado de Estudiantes y Calidad.

Cumplimiento del calendario oficial según Verifica, con elaboración de las Memorias Anuales de Resultados del SGC.

Valores de los indicadores de las Memorias de Resultados del SGC para la elaboración de las Memorias de seguimiento del Título.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

Falta de algunos indicadores en el SGC, desde el Vicerrectorado de Estudiantes y Calidad se nos ha informado que está en vías de solución.

III. Profesorado

Análisis

Breve análisis de la adecuación del profesorado.

En el siguiente cuadro se presentan los datos relativos a la evolución del profesorado que imparte docencia en el Título:

CATEGORÍA	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	0,0%	4,5%	7,9%	6,3%

CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIVERSITARIA	7,1%	4,5%	2,6%	4,2%
PROFESOR TITULAR DE UNIVERSIDAD	14,3%	13,6%	28,9%	25,0%
PROFESOR TITULAR DE ESC. UNIVERSITARIA	0,0%	0,0%	5,3%	10,4%
PROFESOR CONTRATADO DOCTOR	7,1%	9,1%	7,9%	8,3%
PROFESOR COLABORADOR	14,3%	0,0%	2,6%	6,3%
PROFESOR ASOCIADO	50,0%	59,1%	31,6%	33,3%
PROFESOR SUSTITUTO INTERINO	7,1%	9,1%	13,2%	6,3%

A continuación se muestra el desglose del profesorado con el título de doctor en cada categoría administrativa (para los cursos 2013/14).

CATEGORÍA	2013-14	
	NÚMERO	DOCTOR
CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	3	3
CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIVERSITARIA	2	2
PROFESOR TITULAR DE UNIVERSIDAD	12	12
PROFESOR TITULAR DE ESC. UNIVERSITARIA	5	2
PROFESOR CONTRATADO DOCTOR	4	4
PROFESOR COLABORADOR	3	3
PROFESOR ASOCIADO	16	5
PROFESOR SUSTITUTO INTERINO	3	1
TOTAL PROFESORADO	48	32
PROCENTAJE DE DOCTORES		66,67%

En el curso académico 2013/2014 se realizaron por primera vez Trabajos de Fin de Grado, siendo la distribución por categorías de los profesores tutores la siguiente:

CATEGORÍA	Nº DE TUTORES DE TFG	GRADO DE DOCTOR
CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	2	2
CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIVERSITARIA	1	1
PROFESOR TITULAR DE UNIVERSIDAD	3	3
PROFESOR TITULAR DE ESC. UNIVERSITARIA	3	1
PROFESOR CONTRATADO DOCTOR	1	1
PROFESOR COLABORADOR	1	1
PROFESOR ASOCIADO	2	1
PROFESOR SUSTITUTO INTERINO	1	1
	14	11

Puede observarse que de los 14 profesores implicados 11 ostentaban el grado de doctor, es decir, un 78%.

A continuación se presenta los porcentajes dirigidos según la categoría del profesorado:

CATEGORÍA	% TFG
CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	21,7%
CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIVERSITARIA	6,5%
PROFESOR TITULAR DE UNIVERSIDAD	19,6%
PROFESOR TITULAR DE ESC. UNIVERSITARIA DOCTOR	8,7%
PROFESOR TITULAR DE ESC. UNIVERSITARIA NO DOCTOR	17,4%
PROFESOR CONTRATADO DOCTOR	4,3%
PROFESOR COLABORADOR	4,3%

PROFESOR ASOCIADO DOCTOR	8,7%
PROFESOR ASOCIADO NO DOCTOR	4,3%
PROFESOR SUSTITUTO INTERINO DOCTOR	4,3%
	100%

A continuación se presenta la distribución por departamentos de los Trabajos Fin de Grado:

DEPARTAMENTO/AREA	% TFG
CONTABILIDAD Y GESTIÓN	26,1%
DERECHO CIVIL,	4,3%
DERECHO INTERNACIONAL PÚBLICO	8,7%
DERECHO FINANCIERO	4,3%
ESTADÍSTICA Y ECONOMETRÍA (DEPT. 68)	13,0%
LENGUAJES Y CC COMPUTACIÓN	4,3%
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	13,0%
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEG. SOC.	13,0%
DERECHO ADMINISTRATIVO	8,7%
DERECHO DEL ESTADO Y SOCIOLOGIA	4,3%
	100,0%

En cuanto a las practicas curriculares, dado que en el curso académico 2013/2014 fue reducido el número de alumnos matriculados en las mismas, la tutela se llevó a cabo, principalmente, por el Equipo decanal del Centro. Lo que representa el siguiente desglose por departamento o área:

DEPARTAMENTO/AREA	% PRÁCTICAS CURRICULARES
COMERCIALIZACIÓN E INV.	5,6%
DERECHO CIVIL	38,9%
ECONOMÍA APLICADA (MATEMÁTICAS)	38,9%
ESTADÍSTICA Y ECONOMETRÍA (DEPT. 68)	11,1%
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	5,6%
	100,0%

Fortalezas y logros

Durante la implantación del título ha ido aumentando, evidentemente, la plantilla del profesorado manteniendo una estructura sólida de personal con vinculación permanente.

En el curso académico 2013/2014 se observa un alto porcentaje de profesores doctores, alcanzando dicha cifra el 66,7%.

El profesorado del que dispone el Centro, tanto para la dirección de los Trabajos Fin de Grados como para la tutela de las prácticas curriculares, está altamente cualificado. Además cubre la mayoría de las áreas de conocimiento.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

En el actual momento de recortes presupuestarios se tiende por parte de la Administración a cubrir las bajas de profesorado por jubilación con profesores asociados, sobre lo cual el Centro no dispone de poder de decisión. En cualquier caso una proporción elevada de los mismos son doctores.

En el momento de elaborar el presente informe no se dispone de información relativa a los sexenios, cursos de formación del profesorado, proyectos de innovación docente, etc. que podrían ser valiosos indicadores de la calidad de la docencia. Para los próximos informes de seguimientos se tratará de disponer de ellos. Se



han solicitado al Vicerrectorado de Calidad.

IV. Infraestructuras, servicios y dotación de recursos

Análisis

Adecuación de las Infraestructuras y los recursos disponibles a las características del Título

La Facultad de Comercio y Gestión está enclavada en el Complejo de Estudios Sociales y Comercio y está dotada con unas modernas, luminosas y amplias instalaciones que fueron inauguradas en el Curso Académico 2009-10.

El Complejo de Estudios Sociales y de Comercio cuenta en la actualidad con 34 aulas destinadas a la docencia, equipadas completamente con modernos medios audiovisuales y conexión wifi a la red de la UMA. Dado que el Complejo es compartido con la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo, cada Centro tiene asignadas para su uso habitual un número equivalente de aulas, disponiendo por tanto en estos momentos para la Facultad de Comercio y Gestión de 17.

Aulas:

- 3 aulas con capacidad para 20 alumnos cada una.
- 1 aula con capacidad para 30 alumnos.
- 3 aulas con capacidad para 60 alumnos cada una
- 7 aulas con capacidad para 100 alumnos cada una
- 1 aula con capacidad para 120 alumnos.
- 1 aula con capacidad para 130 alumnos.
- 1 aula con capacidad para 150 alumnos.

Características de las aulas: Las aulas de 20 a 60 alumnos han sido dotadas de mobiliario especial de tal forma que la distribución y ubicación del mismo pueda adaptarse a distintas necesidades y requerimientos en cuanto a la orientación y disposición de las mesas, con el objetivo de que puedan utilizarse como aulas para docencia tradicional, en forma de U o en grupos de trabajo.

Por su parte, las aulas de mayor capacidad están equipadas con modernos pupitres que optimizan el espacio, con encimeras móviles que permiten su adaptación según las necesidades del usuario.

Asimismo, cabe destacar que 3 de las aulas están construidas en forma de grada, lo que facilita la visibilidad e interacción alumno-docente, estando además dos de ellas intercomunicadas a través de un panel móvil, lo que permite disponer según las necesidades puntuales de un aula de 250 alumnos.

Todas las aulas están preparadas para poder prestar servicio a personas con movilidad reducida, ya sean alumnos, que cuentan con pupitres específicos, o docentes, ya que las tarimas cuentan con rampas de acceso.

Aulas Informáticas: Al igual que se ha indicado con relación a las aulas de docencia, el Complejo cuenta con 4 aulas informáticas con capacidad para 60 equipos cada una, de las cuáles 2 de ellas son para el uso de la Facultad de Comercio y Gestión. En la zona intermedia de las 2 aulas del Centro se dispone de un espacio para el personal de apoyo técnico del aula, con impresora en red para todos los equipos instalados en las mismas.

Salas de Estudio: El Centro cuenta con 1 sala de estudio con conexión a Internet a través de sistema wi-fi con capacidad aproximada para 100 alumnos.

Salón de Grados: La Facultad cuenta con un Salón de Grados totalmente equipado, con butacas para unas 80 personas.

Salón de Actos: El Centro dispone de un moderno y amplio Salón para la realización de eventos académicos y culturales, con capacidad de 457 plazas repartidas entre patio de butacas y anfiteatro.

Despachos: La Facultad de Comercio y Gestión dispone de 86 despachos totalmente equipados, distribuidos en 3 plantas. El módulo de despachos cuenta con 8 Seminarios a disposición de los Departamentos.

Biblioteca: La biblioteca está compartida con las titulaciones impartidas por la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo y cuenta con las siguientes características:

- Puestos de lectura: 535
- 28 ordenadores públicos.
- Sala de formación y audiovisuales
- 14 salas insonorizadas para trabajo en grupos.



Servicios complementarios:

El Complejo de Estudios Sociales y Comercio cuenta con un espacio destinado a Conserjería con un equipo de 8 personas.

Por su parte, la Secretaría de la Facultad de Comercio y Gestión está dotada con un equipo de 6 personas. En el edificio se encuentra además un servicio de reprografía y cafetería con restaurante.

Servicio de mantenimiento: La Universidad de Málaga dispone de un servicio centralizado de mantenimiento cuyo objetivo es mantener en perfecto estado las instalaciones y servicios existentes en cada uno de los Centros. Para garantizar la adecuada atención en cada uno de los centros, se ha creado una estructura por Campus, lo cual permite una respuesta más rápida y personalizada. En cada Campus existe un Jefe de Mantenimiento con una serie de oficiales y técnicos de distintos gremios. Esta estructura se engloba bajo el nombre de la Unidad de Mantenimiento, que cuenta además con el apoyo de un Arquitecto y está dirigida por un Ingeniero. No obstante, se cuenta con una persona de mantenimiento adscrita al centro.

Adecuación de los servicios necesarios para poder garantizar la orientación académica y profesional del estudiante.

Anualmente se aprueba en Junta de Centro un programa de actividades de orientación académica y profesional enmarcadas en el procedimiento del SGC denominado PC10 (Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional) en colaboración con el Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo de la UMA.

En concreto, durante el curso académico 2013/2014 se han realizado numerosas actividades, entre las que podemos señalar, por estar también dirigidas a los alumnos del Grado en Gestión y Administración Pública, las siguientes actividades:

- Jornadas de Bienvenida a los alumnos de primer curso.
- Jornadas de Bienvenida del Grupo de Orientación Universitaria
- Jornadas de Gestión del Capital Intelectual
- IV Edición Acercando la Empresa a la Universidad
- Jornada Informativa II Convocatoria de Prácticas Internacionales Ef Education First
- Taller Primer Contacto con el Mundo Empresarial
- Seminario Empresa Familiar, Merchandising y Comunicación en la Red.
- Jornadas Valor 10.

Los servicios de los que dispone el Centro resultan apropiados para el desarrollo de las acciones recogidas en el PC10.

Fortalezas y logros

Las infraestructuras: La Facultad de Comercio y Gestión está ubicada en unas instalaciones nuevas y modernas, con espacios comunes muy amplios, grandes salas de estudio y una espaciosa y completa biblioteca.

El edificio tiene un entorno de fácil acceso ya que en su construcción se tuvo en cuenta la eliminación de barreras arquitectónicas.

Dotación de aulas: Todas las aulas de la Facultad de Comercio y Gestión están equipadas con las más recientes y modernas tecnología, como se pone de manifiesto en el IN58 donde se valora la satisfacción con los recursos materiales.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

El alumnado echa en falta un espacio que sirva de comedor donde puedan hacer uso de un microondas y espacio para comer sin utilizar los servicios de cafetería. Actualmente, de forma provisional, se ha habilitado un espacio para ello pero queda pendiente la realización de una obra para reubicar este espacio y ampliarlo.

Para una mayor seguridad en el parking del personal de la UMA se ha limitado el acceso desde el edificio.

A pesar de que el Centro ha realizado numerosas actividades dirigidas a los alumnos, no obstante, si bien las de acogidas son extensibles a las dos titulaciones que se imparten en el Centro, se demanda por parte del alumnado la realización de algunas más orientadas al Grado de Gestión y Administración Pública. Para el curso 2014/2015, se van a realizar varias actividades relacionadas con la Contabilidad de las Administraciones Públicas.

V. Indicadores.

Análisis

A continuación se exponen los indicadores que conforman el SGC, agrupados en indicadores CURSA, indicadores de satisfacción del centro y resto de indicadores del SGC

INDICADORES CURSA					
Denominación del indicador	Código	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Tasa de graduación (porcentual)	IN03	No procede hasta 2014/2015			
Tasa de abandono (porcentual)	IN04	No procede hasta 2012/2013	No procede hasta 2012/2013	25	31,51
Tasa de eficiencia (porcentual)	IN05	No procede hasta 2014/2015	No procede hasta 2014/2015	No procede hasta 2013/2014	No disponible
Tasa de rendimiento (porcentual)	IN27	52,49	69,86	78,99	75,69
Tasa de éxito (porcentual)	IN28	78,2	83,55	89,01	84,14

Respecto a los valores alcanzados por los indicadores expuestos anteriormente, podemos concluir:

- No se dispondrá de datos de la **tasa de graduación** hasta la finalización del curso 2014/2015.
- La **tasa de eficiencia** debería estar disponible para el curso 2013/2014, pero por problemas técnicos no se encuentra disponible.
- La **tasa de abandono** muestra un valor al alza pasando de un 25% a un 31,51%, aunque si bien cabe señalar que la tasa alcanzada está contemplada en la memoria de verificación del título, ya que en su elaboración se tuvo en cuenta la tipología de alumno que accede a estas enseñanzas, donde existe un porcentaje destacable de alumnado que accede a los estudios siendo trabajadores de la administración pública. Suponemos que en estos casos la dedicación a la formación es más compleja que en el caso del alumnado que accede directamente del bachillerato. Este valor supera con creces a la media de la rama (13,32%), así como en menor medida a la media de la UMA (20,88%). Si bien es un valor preocupante, tal y como señala el informe "Datos Básicos del Sistema Universitario Español Curso 2013-2014" elaborado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, sería interesante distinguir entre la tasa de abandono del estudio, la tasa de cambio de estudio y la tasa de abandono del sistema universitario. En la actualidad para la titulación analizada no se dispone del detalle señalado de la tasa de abandono. Pensamos que sería interesante la realización de algún tipo de estudio desde el Vicerrectorado de Estudiantes y Calidad, sobre las causas de abandono y la tipología de la misma (abandono del estudio, por cambio o del sistema universitario).
- **Tasa de rendimiento:** muestra una evolución creciente hasta el curso 2012-2013, y desciende en el curso analizado hasta alcanzar un valor de 75,69%. Esta tasa es superior a la media de la UMA (70,50%), pero por debajo de la media de la rama (80,53%). Al mismo tiempo hay que señalar que se encuentra muy próxima a la media nacional de las universidades públicas, tanto en general, como de la rama, siendo respectivamente de 70,2% y 73% (datos extraídos del informe "Datos Básicos del Sistema Universitario Español Curso 2013-2014" elaborado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte).
- **Tasa de éxito:** al igual que hemos observado en la tasa de rendimiento muestra una evolución creciente hasta el curso 2012-2013, y desciende en el curso analizado hasta alcanzar un valor de 84,14%. Sigue manteniéndose por encima de la media de la UMA (82,97%) y próxima a la media de la rama (88,35%) aunque por debajo de la misma. El valor también está muy próximo a los valores de la tasa facilitados en el informe "Datos Básicos del Sistema Universitario Español Curso 2013-2014" elaborado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, donde se alcanza un 83,6% para el total nacional de las universidades públicas y un 85,4% a nivel nacional para el total de la rama.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CENTRO					
Denominación del indicador	Código	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación (escala 1-5)	IN19	3,17	3,49	3,13	3,31
Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación (escala 1-5)	IN24	SD	2,55	2,38	2,58
Grado de cumplimiento de la planificación (escala 1-5)	IN26	3,92	3,69	3,69	3,83
Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación (escala 1-5)	IN29	3,66	3,42	3,51	3,61
Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (enviados)	IN31	SD	SD	SD	SD
Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad (recibidos)	IN33	SD	SD	SD	SD
Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de orientación profesional (escala 1-5)	IN35	SD	SD	4,43	4,23
Nivel de satisfacción con las prácticas externas (escala 1-5)	IN38	SD	2,8	2,73	3,6
Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos (escala 1-5)	IN41	SD	3,1	3,19	5
Nivel de satisfacción del alumnado respecto a la actividad docente (escala 1-5)	IN49	3,59	3,47	3,57	3,68
Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales (escala 1-5)	IN58	3,47	3,28	3,47	3,67
Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (escala 1-5)	IN61	SD	3,26	3,73	3,41

Respecto a los valores alcanzados por los indicadores de satisfacción del centro, podemos concluir:

- En aquellos resultados que aparece SD (Sin Dato), es debido a que la Universidad de Málaga nos lo ha realizado o bien porque no se han hecho por Título, sino por Centro o por Universidad.

- En general podemos afirmar que no existen **indicadores no aceptables** (por debajo del 50% del nivel máximo de la escala de medida), ya que en todos los casos superan el 50% del valor máximo de la escala de medición (2,5/5).

- **Indicadores con valores aceptables** (entre el 50-70% del valor máximo de la escala de medida): **IN19** (Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación) la valoración de este indicador se encuentra por encima del promedio de la UMA (3,11); **IN24** (Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación), aunque este indicador tiene niveles aceptables sería necesario mejorar su valoración ya que se encuentra por debajo de la valoración media de la Universidad de Málaga (3,25); **IN61** (Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios), donde también nos encontramos con un valor inferior a la media de la universidad (3,55). Estos indicadores presentan valores aceptables, aunque conviene analizarlos, para intentar mejorar el nivel alcanzado. En el caso de los indicadores IN19 e IN24, observamos que su evolución es positiva respecto al año anterior, hay que resaltar que aunque el IN24 evoluciona favorablemente, sigue teniendo un valor próximo al valor medio de la escala de valoración.

- **Indicadores con valores excelentes** (superiores al 70% del valor máximo de la escala de medida): **IN26** (Grado de cumplimiento de la planificación) este valor se encuentra por debajo de la media de la universidad (3,83); **IN29** (Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación) valor que se encuentra por debajo de la media de la UMA (3,78); **IN35** (Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de orientación profesional); **IN38** (Nivel de satisfacción con las prácticas externas), la valoración de este ítem se encuentra por encima de la media de la UMA (2,25); **IN41** (Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos), donde se alcanza la máxima puntuación, muy por encima del nivel de la UMA (2,78); **IN49** (Nivel de satisfacción del alumnado respecto a la actividad docente, aunque con valor excelente estamos por debajo de la media de la universidad (3,68); **IN58** (Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales), comparado con la media de la Universidad de Málaga (3,31) vemos que este indicador se



encuentra por encima de la misma. Aunque estos indicadores presentan valores excelentes, conviene mantenerlos e incluso tratar de elevarlos y comunicarlos a los grupos de interés para obtener una retroalimentación positiva.

RESTO DE INDICADORES					
Denominación del indicador	Código	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad (porcentual)	IN02	100	100	100	100
Duración media de estudios	IN08	NP	NP	NP	NP
Porcentaje de acciones de mejora realizadas (porcentual)	IN16	100	67	100	100
Grado de cobertura de las plazas ofertadas (porcentual)	IN20	101,33	101,33	104	105,33
Demanda de la titulación en 1ª opción (porcentual)	IN22_1	86,67	109,33	422,67	148
Demanda de la titulación en 2ª opción (porcentual)	IN22_2	104	188	524	232
Demanda de la titulación en 3ª y sucesivas opciones (porcentual)	IN22_3	612	1056	3374,67	1016
Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación (acogida y apoyo a la formación) INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN23	72	65,2	90	90
Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN30	0,4	0,77	0,7	2,11
Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad cuyo destino es el Centro sobre el total de alumnos que recibe la Universidad INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN32	2,23	1,58	1,93	3,41
Número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN34	380	610	139	1117
Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (porcentual)	IN36	NP	NP	NP	NP
Oferta de prácticas externas	IN37	NP	NP	NP	2,21
Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN44	66	60,78	60,78	60,78
Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación organizadas en la UMA INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN54	22,45	31,37	29,41	11,76
Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida (escala 1-10) INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN55	8,64	7,74	8,75	8,45
Porcentaje de personal de administración y servicios que participa en actividades de formación INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN56	80	64,29	71,43	100
Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con la formación recibida (escala 1-10) INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN57	7,53	7,28	7,87	8,27
Número de puestos de trabajo por estudiante INDICADOR DE CENTRO-FCYG	IN59	0,44	0,94	1,9	1,84
Porcentaje de acciones implantadas relacionadas con las quejas recibidas	IN63	100	100	100	100

Respecto a los valores alcanzados por el resto de indicadores que componen el SGC, podemos concluir:

- En aquellos resultados que aparece NP (No Procede), debido a que en el curso que se analiza en el presente auto informe se gradúa la primera promoción.
- Hasta la fecha, en todos los años analizados se han cumplido el 100% de los objetivos de calidad.
- Se han realizado el 100% de las acciones de mejora, solo en el año 2011/2012 no se pudieron realizar la totalidad, debido a un retraso por parte de la empresa proveedora de la aplicación data warehouse, por lo que en ese curso no se pudo realizar a la fecha de entrega de la memoria anual una revisión detallada



por asignaturas de las tasas de éxito y rendimiento.

- La cobertura de las plazas ofertadas supera el 100%, con una evolución positiva a lo largo de los cursos analizados.
- Demanda de la titulación en 1º, 2º, 3º y sucesivas opciones, como se puede observar la demanda supera con creces la oferta. Esta demanda pone de manifiesto que la titulación responde a una demanda social, si bien se puede considerar que existe demanda insatisfecha, debido a los recursos limitados tanto materiales como humanos, resulta imposible incrementar el número de plazas ofertadas en la actualidad.
- El número de estudiantes que participan en actividades de orientación y apoyo a la formación, se ha ido incrementado en los últimos años, manteniéndose estable en torno al 90%.
- El porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad, se ha incrementado considerablemente en el último curso académico. Esto da respuesta a una de los objetivos de propuestos, el de incrementar el número de acuerdos con universidades extranjeras.
- Del total de alumnos de movilidad que recibe la UMA, un 3,41% corresponden a la Facultad de Comercio y Gestión, dato que tiene una evolución positiva respecto al curso anterior.
- En el curso analizado un total de 1117 alumnos de la facultad de Comercio y Gestión, asisten a las actividades de orientación profesional del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo, el incremento de este indicador es destacable, aunque también lógico ya que en el curso analizado finalizaban las primeras promociones de los grados que oferta el centro, y por lo tanto es lógico ese incremento en la demanda de servicios de orientación profesional.
- Oferta de práctica externas, con un ratio de 2,21 podemos observar que se cubren con las necesidades de los alumnos, en este sentido se trata de tener una oferta lo más amplia posible de empresas que oferten sus prácticas al alumnado de Gestión y Administración Pública, para que dentro de lo posible, puedan elegir aquellas que mejor se adaptan a sus deseos o necesidades.
- El porcentaje de PDI funcionario sobre el total de PDI de la Facultad se mantiene estable a lo largo de los últimos 3 cursos académicos.
- Se observa un fuerte descenso en el porcentaje de profesorado que participa en actividades de formación organizadas por la UMA, pasando de un 29,41% a un 11,76%. Aunque el número de profesores participante en actividades de formación desciende el nivel de satisfacción con las mismas se mantiene estable alcanzando valores superiores a 8 en una escala de 10 puntos.
- En el curso analizado el 100% del PAS ha realizado en actividades de formación. El nivel de satisfacción de las mismas evoluciona favorablemente, superando el nivel de 8 en una escala de 10 puntos.
- Puestos de trabajo por alumno, la oferta de es 1,84, manteniéndose la proporción desde el curso 2012-2013.
- Respecto a las quejas y sugerencias recibidas a través del sistema que tiene implantada la UMA, hasta la fecha no hemos recibido ninguna que diera lugar al planteamiento de acciones de mejora. Se han atendido la totalidad de quejas y sugerencias que nos han llegado en un breve espacio de tiempo, en cualquier caso facilitando en el 100% de los casos la información solicitada por el alumno u orientándolo en el problema planteado.

Fortalezas y logros

Respecto a los indicadores de satisfacción, no hay ningún valor que podamos considerar como no aceptable, un 27,3% tiene valores aceptables (entre el 50% y el 70% de la escala de medida) y un 63,6% con valores excelentes (por encima del 70% del nivel de la escala de medida. Del resto no se dispone de datos a la fecha.

Incremento sustancial del número de alumnos del Centro que de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo.

Se han alcanzado el 100% de los objetivos de calidad propuestos para el año objeto de evaluación en el presente informe.

Incremento considerable del número de alumnos que participan en actividades de movilidad.



Incremento del número de alumnos de movilidad recibidos por el centro.

Oferta de prácticas externas, con un ratio de 2,21 práctica por alumno, dando la posibilidad al mismo de elección acorde con sus deseos y necesidades.

El 100% del personal de administración y servicios ha participado en actividades de formación.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

Incremento de la tasa de abandono, aunque se encuentra dentro de lo establecido en la Memoria de Verificación, sería conveniente tratar de reducir la mencionada tasa. También sería interesante conocer con mayor detalle la tasa de abandono, es decir, si se trata de abandono del sistema universitario, o de un abandono por cambio de estudios.

Descenso de la tasas de rendimiento y éxito, aunque, en ambos casos, su valor se encuentra próximo a los datos a nivel nacional, y supera el valor medio de la Universidad de Málaga, se encuentran por debajo del valor medio de la rama de conocimiento. Habrá que analizar más detalladamente cuáles son las posibles causas de este descenso.

Falta de indicadores de satisfacción respecto a la movilidad, tanto recibidos, como enviados. Desde el Vicerrectorado de Alumnos y Movilidad se nos ha informado que el Servicio de Relaciones Internacionales, que en breve se podrán disponer de los mencionados datos. En cualquier caso desde el Vicedecanato de Investigación y Relaciones Externas, se ha puesto en marcha un mecanismo para recabar información respecto a la satisfacción de los alumnos de movilidad enviados por el centro.

Descenso del número de PDI que participan en actividades de formación organizadas por la UMA. Sería interesante conocer los motivos de este descenso, ya que nos planteamos varias alternativas, como incompatibilidad horaria en el curso analizado, oferta similar en los sucesivos años y que por tanto los cursos ya han sido realizados...

VI. Tratamiento de las recomendaciones realizadas en el informe de verificación, modificación y/o seguimiento.

Análisis

Recomendaciones del informe de seguimiento,

Análisis del informe de seguimiento del título de 27 de enero de 2015

Aspectos que se indican satisfactorios, pero no obstante aconsejan cierta revisión tales como:

- Valoración sobre el proceso de implantación del título.
 - o Se recomienda que para próximos autoinformes se avance en el procedimiento de evaluación y mejora del profesorado, ya que no se ha informado sobre la participación del profesorado en el programa Docentia. En este sentido se ha solicitado al Vicerrectorado correspondiente que nos facilitara la información requerida, ya que el centro no dispone de la misma y es quién nos la debe facilitar.
NOTA: El Programa DOCENTIA no se aplica en la Universidad de Málaga. Actualmente se dispone del procedimiento transitorio de evaluación de la actividad docente del profesorado. Para más información sobre este tema se puede consultar la siguiente dirección:
<http://www.uma.es/calidad/cms/menu/docentia-uma/>
 - o Identificar claramente las actividades que tanto el Centro como el Rectorado realiza en relación a la difusión del Grado. Esta actividad se está llevando a cabo tal y como se pone de manifiesto en el PC10, y se comenta posteriormente, realizando Jornadas de Puertas Abiertas por parte de la UMA donde todos los Centros están representados.
 - o Se recomienda implantar un procedimiento para la metaevaluación de las competencias estudiantiles. Se va a plantear como objetivo de calidad implantar un procedimiento, para atender esta recomendación.
- Indicadores.
 - o Considerar posibles acciones de mejoras encaminada a subir el nivel de satisfacción de



los estudiantes con las actividades de orientación (IN24), y con el proceso de admisión, selección y matriculación. El nivel de satisfacción pasa de un 3,13 a un 3,31, aunque aumenta habrá que seguir trabajando en la mejorar del mismo, por lo menos hasta que alcanza un valor por encima del 70% del valor de la escala de medida.

- o La cifra de los alumnos en programas de movilidad sigue siendo baja, por lo que se aconseja analizar las causas y obtener indicadores de satisfacción con estos programas. La tasa de alumnos que participan en programas de movilidad pasa de un 0,7% a un 2,11%, gracias al incremento de acuerdos con nuevos destinos que nos ha permitido incrementar la oferta al alumnado.
- o Se recomienda que se facilite la visibilidad del profesorado de cada asignatura. Esta información está disponible en la página web del Centro en el siguiente enlace: <http://www.uma.es/grado-en-gestion-y-administracion-publica> accediendo al enlace de **Programación Docente (PROA)**; o directamente desde el enlace: https://oas.sci.uma.es:8443/pls/apex/f?p=101:1:315058417165795::NO::INICIO_LOV_TIPO_ES_TUDIO,INICIO_LOV_CURSO_ACAD,INICIO_LOV_CENTROS,INICIO_LOV_TITULACIONES,INICIO_LOV_CICLOS,INICIO_LOV_CURSOS,INICIO_BUSCAR:3,2014,401,5105,-1,-1, se accede a las distintas asignaturas ofertadas grado, donde se detalla el profesorado de cada una de ellas.

Aspectos mejorables:

- Plan de mejora del título
 - o Aspectos que los autoinformes han pasado por alto:
 - o La elevada demanda del grado debería hacer reflexionar sobre un posible incremento de plazas, aunque para el curso analizado no se realizara, para el presente curso 2014-2015 se ha decidido incrementar un 5% la oferta de plaza, teniendo en cuenta las limitaciones tanto en recursos materiales, así como en recursos humanos.
 - o Elevar el número de indicadores sobre la calidad de los docentes: Participación en el programa Docencia, sexenios de investigación proporción de doctores, quinquenio y participación en programas de innovación docente. A la fecha de recepción del Informe de Seguimiento se solicitó al Vicerrectorado competente que se nos facilitaran los datos requeridos en el mismo.

NOTA: El Programa DOCENTIA no se aplica en la Universidad de Málaga. Actualmente se dispone del procedimiento transitorio de evaluación de la actividad docente del profesorado. Para más información sobre este tema se puede consultar la siguiente dirección:

<http://www.uma.es/calidad/cms/menu/docentia-uma/>

CONCLUSIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO: La implantación del título se está llevando a cabo conforme a los criterios de seguimiento establecidos. Se prestará especial atención a que en futuros procesos de seguimiento del Título se hayan llevado a cabo las mejoras, las recomendaciones y atendido de forma satisfactoria las deficiencias indicadas en el presente informe.

VII. Modificaciones introducidas en el proceso de seguimiento, no comunicadas al Consejo de Universidades.

Análisis

- Durante la implantación del Plan de Estudios de Graduado/a en Gestión y Administración Pública no se ha solicitado ni realizado ninguna modificación.

VIII. Plan de mejora del título.

Análisis

En la Memoria Anual del SGC, para el curso 2013/14 se plantean las siguientes acciones de mejora, cumpliéndose en su totalidad:



Incremento de la oferta de prácticas curriculares, puesto que en el curso 2013-14, se oferta por primera vez a los alumnos del grado en Gestión y Administración Pública las prácticas curriculares. Estas prácticas son optativas, pero creemos que son esenciales para la adquisición de competencias para el alumnado, por lo que se plantea como objetivo el incremento del número de acuerdos con distintas instituciones que acojan al alumnado en prácticas.

Incremento de la oferta de destinos de movilidad, debido a la creciente demanda por parte del alumnado de destinos de movilidad de habla inglesa.

En la Memoria Anual del SGC, para el curso 2014/15 se plantean las siguientes acciones de mejora:

Creación de un espacio-comedor, provisto de microondas y mobiliario, para que el alumnado pueda comer la comida que trae de su domicilio.

Incrementar la oferta de actividades complementarias (charlas, conferencias, seminarios...) específicos para el Grado de Gestión y administración Pública.

Creación de un sistema que permita la metaevaluación de las competencias estudiantiles

Las fichas de las correspondientes acciones de mejora se pueden consultar en el gestor documental ISOtools, accediendo como invitado en la dirección <https://universidad.isotools.org/> con las siguientes credenciales:

Usuario: usuario_comercio

Clave: usuario_comercio95147