



MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

CURSO 2017-18
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER	3
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO	6
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	9
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	10
5. INDICADORES DE RESULTADO	11
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN	13
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	15
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO	16
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA	19

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<https://www.ucm.es/gestiondestinos/>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

La información está actualizada y fácilmente accesible en la página propia del máster.

Además, tanto desde la página de la Facultad de Comercio y Turismo (<http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/master-destinosturisticos>) como desde la propia página de la Universidad Complutense de Madrid (<http://www.ucm.es/estudios/master-destinosturisticos>) se tiene acceso a esta misma página.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

La información presentada recoge y amplía la información contenida en la memoria verificada y, por lo tanto, se adecúa plenamente a lo expresado en la memoria verificada del Título.

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

Aspectos a valorar:

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

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

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

La composición de la Comisión de Calidad aprobada por la Junta de Facultad 3/2014 de 19 de mayo es la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta. Vicedecana de Alumnos y Calidad
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
M ^a Ángeles	Gutiérrez Salinero	Representante PDI
Adolfo	Hernández Estrada	Representante PDI
Adolfo	Millán Aguilar	Representante PDI
Ana Isabel	Rosado Cubero	Representante PDI
Fernando	Santander del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Roberto	Colón Larrea	Representante de alumnos
Paola	Fernández-Mazarambroz	Representante de alumnos
Concepción	García Gómez	Decana (invitada)
Javier	Curiel Díaz	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)
Pilar	Gómez Aparicio	Coordinadora del Grado en Comercio (invitada)

Gema	Martínez Navarro	Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio (invitada)
Pedro	López Sáez	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Frank	Babinger	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado)
Ignacio	Ruiz Guerra	Coordinador del Máster en Planificación y Gestión en Destinos Turísticos (invitado)
Matilde	Fernández-Cid Enríquez	Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio (invitada)
Philippe	Gandet	Agente externo Director de la Escuela de Negocios Vatel España

Durante el curso 2017-2018 se han producido los siguientes cambios:

- 25 abril 2018: se renuevan los agentes externos, siendo los nuevos agentes: Alfonso Castellano y Antonio Santos Del Valle
- 10 julio 2018: presenta renuncia Adolfo Hernández Estrada

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/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

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 a 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 Escuela 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 lo que no hay una relación directa entre ambas. Ahora bien, en algunos casos, la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha y organización es función de la Comisión Académica.

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

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2017-2018 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

- **Reunión ordinaria: 19 de octubre de 2017:**

A principios de curso ha habido bastantes cambios en los miembros de la Comisión de Calidad, se agradeció la labor de los miembros que dejaron el cargo a petición propia y se dieron la bienvenida a los nuevos miembros. A continuación, los Coordinadores de Máster informaron sobre el proceso de admisión y matriculación del curso 2017/2018, comentando que hubo problemas en la gestión de la lista de espera desde el Rectorado, ya que, no se cubrieron la totalidad de las plazas, aunque la lista de espera que los coordinadores enviaron al rectorado era bastante amplia.

Se informó sobre el borrador del informe del Panel de la Fundación Madri+d sobre la evaluación de las cuatro titulaciones revisadas e indicó que se estaba a la espera de recibir los informes provisionales resultantes del mencionado borrador.

- **Reunión ordinaria: 1 de diciembre de 2017:**

Se informó sobre los informes provisionales de la Fundación Madri+d. Los dos Grados tenían además de recomendaciones, modificaciones necesarias que había que tener en cuenta en la presentación de un Plan de Mejoras para obtener el informe favorable.

Los dos Másteres tuvieron un informe favorable, pero había que trabajar en las recomendaciones.

El Vicedecanato de Calidad recibió los cuatro informes y se analizaron en las reuniones de equipo del Decanato, posteriormente, se tuvieron dos reuniones en el Rectorado con la Vicerrectora de Calidad y la Vicerrectora de Estudios en las que se decidió presentar un Plan de Acciones de Mejoras teniendo en cuenta las modificaciones necesarias para los dos Grados, sin realizar ningún tipo de alegaciones.

Respecto a las recomendaciones de las cuatro titulaciones, se tomó la decisión de presentarlas en la Memoria de seguimiento del siguiente curso como aspectos a mejorar.

Se presentó un borrador con el Plan de Acciones de Mejoras elaborado desde el equipo decanal, procediéndose a debatir y analizar los puntos correspondientes a las modificaciones necesarias de los Grados en Comercio y Turismo.

- **Reunión ordinaria: 21 de diciembre de 2017:**

Los Coordinadores de las cuatro titulaciones revisadas expusieron sus propuestas sobre el Plan de Mejoras. En el caso de los estudios de Grado se analizaron por separado las modificaciones necesarias y las recomendaciones recibidas. En el caso de los Másteres sólo se analizaron las recomendaciones puesto que no había ninguna modificación necesaria.

Se abrió un debate para cada titulación cuyos resultados se incluyeron por los Coordinadores en las respectivas memorias de seguimiento del curso 2016-2017.

- **Reunión ordinaria: 4 de febrero de 2018:**

Se ha analizado la propuesta de la incorporación de dos agentes externos nuevos como miembros de la comisión de calidad, uno por el área de Turismo y otro por el área de Comercio.

Se han analizado y debatido los dos aspectos que en la renovación de la acreditación fueron peor valorados: reforzar la figura de los Coordinadores de Asignaturas y la implantación de exámenes únicos, comunes u homogéneos para cada asignatura.

- **Reunión ordinaria: 25 de abril de 2018:**

Se agradeció a los Coordinadores su colaboración en la Feria de Másteres celebrada en la Facultad el 24 de abril.

Se informó sobre la reunión celebrada en el Rectorado con los Coordinadores de los Másteres oficiales acerca del proceso de admisión.

Se ha debatido la propuesta de alegaciones a los informes de seguimiento para poder aprobarla y elevarla a la Oficina de Calidad. Tras un debate sobre las alegaciones se aprobaron una serie de alegaciones prácticamente coincidentes en las cuatro titulaciones objeto de revisión.

- **Reunión ordinaria: 10 de julio de 2018:**

Se informó de que la Oficina de Calidad del Rectorado había enviado los informes de seguimiento definitivos teniendo en cuenta la mayor parte de las alegaciones enviadas.

Se debatieron cada una de las modificaciones en las titulaciones que pasaron la acreditación el anterior curso académico. Algunas de las modificaciones del Grado en Turismo y Comercio estaban incluidas en el Plan de Mejoras aprobado por la Fundación Madri+d como modificaciones necesarias y otras eran consecuencia del análisis en la mejora de la calidad de las titulaciones.

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

El Máster ha sido consciente desde el primer año de funcionamiento de la necesidad de contar con mecanismos de coordinación tanto vertical como horizontal. La coordinación vertical se basa en el trabajo del Coordinador del programa y de la Comisión de Coordinación.

El coordinador/a desempeña dentro del máster funciones científicas, académicas y de gestión. Podrá ser auxiliado en esas funciones por la Comisión del Máster, conforme a las disposiciones generales de la UCM. El coordinador/a del máster es el representante de la titulación a efectos de gestión académica, sin perjuicio de las competencias que los Estatutos de la UCM, el Reglamento de Centros y Estructuras de la UCM y los reglamentos de los centros y departamentos reservan a otros cargos unipersonales u órganos colegiados. De acuerdo con lo previsto en los Estatutos de la UCM y en el Reglamento de Centros y Estructuras, el coordinador de máster, como responsable de una titulación oficial de la UCM, será miembro nato de la Junta del Centro al que corresponda la gestión de los estudios.

Son funciones del Coordinador/a:

- a) Velar por la adecuada coordinación y coherencia científica de los contenidos de los módulos, materias y asignaturas que se integran en el máster.
- b) Se asegurará de que su nivel científico sea el adecuado para el nivel de estudios de máster y velará por que los estudios correspondientes tengan un nivel equiparable a otros estudios similares dentro de la comunidad científica nacional e internacional.
- c) El coordinador/a del máster será el responsable del seguimiento académico de la titulación. Especialmente, se encargará 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.
- d) Será el encargado de liderar los procesos de acreditación y verificación del máster y otros similares a los que pueda estar sometida la titulación por parte de agencias de evaluación nacionales o autonómicas o de los propios órganos internos de la UCM, responsabilizándose de organizar y preparar la documentación que pudiera resultar necesaria.
- e) Como representante de la titulación, el coordinador/a del máster realizará las tareas de gestión académica internas al máster.
- f) Presidirá la Comisión Académica de Máster y actuará en su representación.
- g) Informará a los departamentos implicados en la docencia y al centro de la planificación del plan de estudios del máster y su programación anual.
- h) De acuerdo con la normativa general de la UCM sobre el Trabajo de Fin de Máster, es responsable de la asignación de tema y tutor del Trabajo de Fin de Máster, de establecer plazos de entrega, de la convocatoria de defensa pública de los TFM y de cualquier otro aspecto relacionado con que los TFM se desarrollen conforme a lo establecido.
- i) Difundir entre el profesorado y el alumnado del máster universitario cualquier información relativa a la gestión académica del mismo.

Respecto de la Comisión de Coordinación del máster, forman parte de la misma:

1. El Coordinador del Máster.
2. Hasta cuatro miembros representantes del profesorado que imparte docencia en el Máster, elegidos por los Departamentos implicados en la docencia.
3. Un representante de la Facultad de Comercio y Turismo.
4. Un representante de los estudiantes, que será elegido cada año entre y por los estudiantes del Máster Universitario.

Son funciones de la Comisión Académica del Máster las siguientes:

- a) Establecer y hacer públicos los criterios de valoración de méritos para la admisión de estudiantes, según lo contenido en la Memoria verificada.
- b) Resolver las solicitudes de admisión de estudiantes según los criterios de admisión y selección definidos.
- c) Velar por el cumplimiento de los mecanismos de coordinación docente que se hayan establecido en la Memoria de Verificación del título.
- d) Respecto del TFM, se encargará de la distribución de los estudiantes entre los distintos Tribunales, si fuera necesario. En el caso de que hubiera varios tribunales y el número de propuestas de Matrícula Honor fuera superior al cupo establecido, la Comisión de Coordinación del máster regulará el procedimiento de concesión de dichas Matrículas de Honor, haciendo públicos previamente los criterios de otorgamiento.
- e) Asistir al coordinador en las labores de gestión.
- f) Todas aquellas que le sean encomendadas por el Centro responsable del máster, relativas a la organización académica de la titulación.

Todas las Actas de las reuniones forman parte de un Libro de Actas que se podría consultar como evidencia del trabajo realizado.

Por otra parte, el Máster cuenta con tres mecanismos de coordinación horizontal: las reuniones del claustro de profesores, la figura del coordinador de asignatura y las memorias de aprendizaje.

El Claustro de profesores se reúne, al menos, dos veces al año. A estas reuniones se invita a la totalidad del profesorado del programa y se plantean cuestiones que tienen que ver con coordinación interna, con problemas

surgidos en el desarrollo y con propuestas de mejora. De estas reuniones se levanta un Acta que también se incorpora al libro de actas de la titulación.

Además, todas las asignaturas que son impartidas por más de un docente tienen un coordinador/a de asignatura. Son funciones de los coordinadores de asignatura:

1. Elaborar la Guía docente.
2. Supervisar los contenidos impartidos de la materia.
3. Ser el interlocutor del alumnado con los docentes de la materia.
4. Trasladar al coordinador del máster aquellos aspectos que presenten relevancia.
5. Resolver las incidencias relativas a la marcha de su materia.

Para poder hacer un seguimiento concreto de coordinación entre asignaturas y posibles solapamientos, se decidió que en todas las materias los alumnos elaboraran un documento denominado “memoria de aprendizaje”. En este documento se pide al alumno que reflexione, además de sobre lo abordado en la materia, sobre cuestiones que permitan mejorar la coordinación. Estas memorias de aprendizaje se suben al aula virtual de la asignatura y al aula virtual del espacio de coordinación del máster.

A pesar de todos estos mecanismos, siguen existiendo algunas dificultades derivadas de la complejidad que supone impartir un título concentrado en un año. Los alumnos abordan asignaturas concentradas con profesorado diverso lo que supone, en ocasiones, la sobrecarga de trabajo. Es necesario buscar un sistema por el cual exista una mayor coordinación no sólo de contenidos, sino de actividades y de carga de trabajo de la agenda de los alumnos.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reuniones de Claustro del Máster		
20/09/2017	Informe de matrícula y perfil de los alumnos. Protocolos de funcionamiento interno. Coordinación con otros másteres.	<ul style="list-style-type: none"> - Se constata el cambio de paradigma del alumnado, hacia una mayoría de estudiantes internacionales y el alto nivel de los perfiles académicos seleccionados y matriculados. Alta caída entre la selección y la matriculación. - Se verifican y repasan los sistemas de coordinación entre los profesores de diferentes departamentos, se coordina la actualización de las referencias bibliográficas de las asignaturas y se asignan las cargas de tutorizaciones de prácticas y TFM por departamentos. - Se ha abierto la colaboración con otros másteres de la facultad para intercambiar información sobre actividades complementarias y proyectos de innovación docente comunes.
25/04/2018	Asignación de fechas de exámenes extraordinarios. Tribunales de TFM.	<ul style="list-style-type: none"> - Se establecen las fechas de los exámenes extraordinarios durante junio/julio de 2018. - Se establece una propuesta recibida de la Comisión de Coordinación de tribunales para los actos de defensa de TFM para las convocatorias ordinaria y extraordinaria.
Reuniones de Comisión Coordinación del Máster		
20/12/2017		
04/04/2018	Propuesta de Tribunales de Fin de Máster. Asignaciones de tutorías de TFM. Calendario de captación de instituciones de prácticas.	<ul style="list-style-type: none"> - Se presenta una composición provisional de comisiones de evaluación para los actos de defensa de los TFM en las convocatorias ordinaria y extraordinaria de tal forma que sea aprobado por el Claustro del Máster. - Se analizan los datos recabados para confirmar las asignaciones de tutorizaciones de TFM.

	Propuesta de calendario de exámenes extraordinarios y calendario de clases para el curso 2018/2019.	<ul style="list-style-type: none"> - Ante las dificultades encontradas en años anteriores para la consecución de prácticas curriculares, se ha establecido un calendario de reuniones con numerosas instituciones para abrir el abanico de posibilidades de colaboración en materia de prácticas con el máster. - Se presenta una propuesta de horarios y calendario de exámenes extraordinarios para adelantar la convocatoria de septiembre a junio/julio, de tal modo que no supongan un problema de los estudiantes internacionales con motivo de la caducidad de los permisos de extranjería en España. Así también se presenta un calendario de clases para el curso siguiente para dar traslado al Claustro del Máster y que lo eleve a la Junta de Facultad.
--	---	--

En general las diferentes comisiones han realizado una gran labor durante los cursos y su actuación ha resultado extremadamente útil para garantizar el correcto desarrollo de los diferentes másteres de la facultad y en particular del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Sus reuniones, tanto las oficiales como las informales, han permitido ir solventando las diferentes problemáticas surgidas durante los cursos que afortunadamente no han sido de gran entidad. Las decisiones se han tomado prácticamente siempre de forma consensuada tras oírse las opiniones de los miembros que han querido expresarlas. Además, la Comisión de Calidad de Estudios de Máster ha servido también para informar a los coordinadores de los diferentes másteres de todas las novedades provenientes del Rectorado de la UCM que pudieran tener repercusión sobre aquellos.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

La estructura del PDI en el máster durante el curso 2017/2018 es la siguiente:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos
Asociado	3	17,6%	6,63	12,9%
Ayudante Doctor	3	17,6%	5,17	10,0%
Catedrático de Universidad	1	5,9%	1,50	2,9%
Contratado Doctor	2	11,8%	11,12	21,6%
Contratado Doctor Interino	1	5,9%	4,49	8,7%
Emérito	1	5,9%	2,40	4,7%
Titular de Universidad	6	35,3%	20,14	39,1%

El porcentaje de profesores no doctores es del 17,65% y el resto son profesores doctores. Del mismo que cabe reseñar que un 65,71% del profesorado es permanente, aunque no todos están adscritos a la Facultad de Comercio y Turismo, lo que constata el importante peso que tienen en el título dado que imparten un 72,3% de los créditos, lo que se ve complementado con una plantilla de profesores asociados de gran experiencia laboral en el sector que sigue teniendo un interesante papel en la impartición de un 12,9% de los créditos, y nuevas incorporaciones con la figura de Profesor Ayudante Doctor que vienen a rejuvenecer una plantilla de profesorado con conocimientos teórico – prácticos muy actualizados y en constante cambio.

	Curso acreditación 2015-2016	1º curso seguimiento 2016-2017	2º curso seguimiento 2017-2018
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	38,89%	66,67%	47,06%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	5,56%	66,67%	5,88%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%

Creemos que una de las fortalezas del programa es su profesorado. No sólo el alto porcentaje de doctores que dan clase en el máster, sino, sobre todo, la clara orientación de los currícula de la mayoría hacia los temas que se imparten en el mismo.

Respecto de los indicadores que tienen que ver con el profesorado, la Tasa de Participación en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-6) es de un 47,06%, una cifra inferior al curso anterior que ya era una cifra baja pero que, cumple con el objetivo marcado dos años antes para tratar de aumentar la Tasa de Participación gracias al esfuerzo conjunto del Claustro y de la propia Coordinación, para obtener unas mejores pautas de información interna. Este aspecto seguirá siendo un elemento muy importante en el futuro.

La Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-7) es muy baja, 5,88% lo que confiere especial relevancia para años próximos por las mismas razones. Ahora bien, dicha disminución se debe a la nueva convocatoria del Programa Docentia-UCM, en el que, se evalúa trienalmente la actividad docente individual de cada profesor. La Tasa de evaluaciones positivas es del 100% pero los datos anteriores nos animan a redoblar esfuerzos para motivar en la participación al personal docente para mejorar dicho porcentaje.

Como durante estos años, se viene repitiendo un fenómeno claro y problemático para obtener unas tasas de respuesta que permitan reconocer una significación de muestras tan pequeñas, durante el curso 2017-2018 se ha mantenido en marcha otro mecanismo para apoyar el programa Docentia de manera interna, que se había implantado ya en el curso 2016-2017:

Este otro sistema que ha permitido un seguimiento del proceso son las Memorias de Aprendizaje, en los que los estudiantes sintetizan lo aprendido en cada una de las asignaturas, con espacio para críticas, sugerencias y mejoras. Dichas memorias llegan tanto a la Coordinación, como a cada profesor o profesora del programa.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Durante el curso 2017-2018 el sistema de quejas y reclamaciones seguía funcionando por tres vías:

- Reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos.
Estas reclamaciones suponen un porcentaje pequeño de las presentadas en la Facultad y se refieren generalmente a temas que afectan a todo el centro, como por ejemplo las aulas informáticas. Dichas reclamaciones se gestionan por las personas competentes en cada caso y se responde por escrito a la/s persona/s reclamante/s.
- Además, a nivel de centro algunas reclamaciones le llegan a la Vicedecana de Política Académica, Profesorado y Estudiantes o la de Estudios y Calidad, que las gestionan dando respuesta al alumno/a, si es posible, o enviándolas al Departamento al que pertenece el profesor para su resolución, principalmente cuando el alumno no está de acuerdo con la calificación recibida en alguna asignatura.

- Reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al coordinador del máster sin mayor complejidad y que se resuelven habitualmente sobre la marcha en la medida de lo posible.
- A través de un sistema electrónico ubicado en la página web del máster y del centro

El sistema publicado y puesto a disposición de toda la comunidad académica a través de la web propia del máster está dirigido al sistema de gestión de quejas y sugerencias de la Facultad de Comercio y Turismo. Está disponible para que, desde la Comisión de Calidad se pueda actuar, de manera procedimentalizada para la puesta en marcha de los mecanismos que sean necesarios ante las quejas o sugerencias planteadas.

Durante el curso 2017-2018 existieron algunas cuestiones que, con carácter informal fueron planteadas a la Coordinación del Máster ante circunstancias acaecidas en el día a día del curso, entre las que se encontraban la carga de trabajo, la dificultad para decidir sobre la idoneidad o no de unas prácticas curriculares u otras y la elección de unos tutores de TFM u otros.

5. INDICADORES DE RESULTADO

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.

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</small> <small>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Curso acreditación 2015-2016	1º curso seguimiento 2016-2017	2º curso seguimiento 2017-2018
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	18	18	23
ICM-3 Porcentaje de cobertura	45%	45%	57,50
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	89,27%	93,10%	90,78%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	0,00%	0,00%	0,00%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	--	98,94%	98,02%
ICM-8 Tasa de graduación	--	55,56%	100,00%
IUCM-1 Tasa de éxito			99,77%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster			452,50%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título			90,98%

Analizando la evolución a lo largo de 3 cursos académicos, observamos que el transcurso del tiempo está siendo una ventaja para un título que nació para darse a conocer en un momento en el que la oferta de postgrados era muy alta, pero en el que se echaba de menos un tema de alto interés, sobre todo en España, un país con un alto porcentaje de destinos turísticos dentro de sus fronteras.

Esta misma ventaja para establecer esta titulación, se ha convertido en un valor añadido, dado que España en estos ejercicios se ha configurado como uno de los países Top-3 para la atracción de turistas extranjeros. Estas estadísticas con alto crecimiento han provocado que España sea un buen escaparate de gestión turística, por lo que, en el curso que repasamos se ha producido un cambio en la demanda de matriculación del máster, siendo ahora un porcentaje muy importante de estudiantes procedentes de otras nacionalidades (hasta 11 nacionalidades diferentes) entre los 23 matriculados, y con una petición expresa para cursar este título en primera y en varios casos, única opción de matriculación.

El problema que ello ha contraído no ha sido por motivos del idioma, dado que los perfiles seleccionados demostraban un nivel adecuado y perfeccionado para poder seguir unas clases de alto nivel de exigencia en cuanto al análisis, debate y demostración de conclusiones tanto por escrito como en presentaciones orales. Las ratios de eficiencia, en cuanto a la consecución del título son muy altas, así como la tasa de éxito. El número de créditos matriculados y luego no superados coinciden con los TFM que no se han presentado, dado que, aunque está establecido un período suficiente para poderlos realizar, se extienden en el tiempo dado que tienen que ser compatibilizados con prácticas curriculares, exámenes extraordinarios, y la realización de prácticas extracurriculares voluntarias de los estudiantes que invierten un período mayor de tiempo para poder conocer más de cerca el sector al que se quieren incorporar profesionalmente. Esta dedicación a las prácticas y la búsqueda o consecución de un empleo, provoca que el TFM quede en un segundo plano y no se defienda ante el Tribunal, por lo que han de matricularlo de nuevo en el curso siguiente.

Los resultados de demanda se elevaron sobremanera sobre la oferta de plazas disponibles, pero la memoria verificada del título deja muy claro que los perfiles de los estudiantes que han de cursarlo tienen que tener una formación académica y/o profesional adecuada porque el nivel de exigencia y la especialización de sus contenidos, unido al período de tiempo tan corto, es preferible que los estudiantes comiencen con una alta adecuación a los estudios, pues si no, la calidad y las tasas de éxito decaerían.

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

	Curso acreditación 2015-2016	1º curso seguimiento 2016-2017	2º curso seguimiento 2017-2018
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,6	6,56	6,9
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	--	8,13	8,0
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7

El Máster en estos cursos se está asentando, de tal modo que, con el paso de los cursos está mejorando sus ratios, tanto en lo referido a éxito de graduación, en la satisfacción con el título, que, en casos como la satisfacción del profesorado está por encima de la media con respecto a la UCM. También mejora la satisfacción del Personal de Administración y Servicios que, tras un año en el que las carencias en personal durante varias fases han valorado los esfuerzos de la Facultad de Comercio y Turismo para mejorar las condiciones de trabajo.

La satisfacción del alumnado es una ratio que mejora la ratio del curso 2016-2017 lo que nos resulta un incentivo para mantener la línea de esfuerzo y trabajo para obtener una mejor y mayor valoración con respecto a cursos pasados a través de la mejora continua.

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

Se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título oficial de las enseñanzas cursadas en la Secretaría de alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo valora y analiza toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de los planes de estudio de las titulaciones. Además, la UCM dispone del Programa Alumni, de reciente creación dirigido a los egresados de la UCM, en el que, entre otras actividades se va a realizar un seguimiento a la inserción laboral.

Además de las encuestas sobre inserción laboral gestionadas por el Rectorado, está previsto que, pasado un año tras la finalización de los estudios, el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo enviará por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Para ello, se están llevando a cabo, de manera continuada, varios PIMCD (Proyectos de Innovación para Mejora de la Calidad Docente) en los que están involucrados los diferentes grupos de interés que son partícipes en el título y que son financiados por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid.

La publicación y difusión de los resultados de la calidad docente de la titulación es fácilmente accesible en la web, que recoge información sobre el SIGC, currículos del profesorado, sistema de quejas y reclamaciones, memorias de verificación, memorias anuales de seguimiento, resultado de los informes de acreditación y seguimiento, encuestas de satisfacción, principales indicadores de resultados y, por último, información sobre el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

El procedimiento de seguimiento y evaluación de los programas de movilidad se realiza de la siguiente manera:

- Las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo están integradas en el contexto general de la Universidad Complutense de Madrid y se desarrollan fundamentalmente dentro de las actuaciones de los programas ERASMUS, SICUE, y algunos otros de carácter internacional (Fórmula Santander, Becas Iberoamérica, etc.).
- Estos programas son objeto de seguimiento y evaluación con el fin de lograr la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. La información, es recogida, analizada y valorada tanto por los estudiantes, como por los coordinadores.

Como orientación, la facultad organiza una puesta en común de experiencias de estudiantes que han realizado estancias en universidades extranjeras con los estudiantes que se disponen a participar en programas de movilidad. La toma de decisiones derivada de la Evaluación y Seguimiento de los programas de movilidad se realiza en la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo que valora y analiza toda esta información periódicamente y emite propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación. Estas propuestas son remitidas a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

En el curso 2017-2018 se ha firmado un convenio con la Université Panthéon Sorbonne París 1, por el que en el curso 2019-2020 se realizará un intercambio de estudiantes entre ambas universidades para obtener una doble titulación con la UCM.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

El dato que mayor satisfacción redonda en el título es el 100% de receptividad para seguir manteniendo las prácticas en años venideros, por lo que los problemas surgidos en el curso anterior (2016-2017) en los que varias entidades no quisieron repetir las prácticas con el título dificultaron sobremanera el normal desarrollo en este curso 2017-2018, pero con un programa y calendario de reuniones con instituciones, tanto públicas como privadas se ha

conseguido un resultado altamente positivo. Del mismo modo la evaluación que los empresarios han hecho de los estudiantes recibidos es muy clarificadora de ello, ya que la adecuación de la institución y el perfil del estudiante han sido evaluados previamente por la coordinación del máster para poder conseguir que el resultado tuviera menos riesgo de error.

Un 72,73% de los empresarios encuestados valora entre 9 y 10 puntos las prácticas realizadas en sus empresas, siendo la calificación entre 6 y 7 la más baja obtenida, apenas por un 4,55%.

La reciprocidad entre la opinión de los empresarios y los estudiantes se comprueba con un 79,17% que afirman que repetirían las prácticas en la misma empresa con un 100% de cumplimiento en cuanto a horarios, pactados y permitir cumplir las obligaciones del título a los estudiantes. Sí que hay que mejorar aspectos como la formación que se les imparte a los estudiantes en el lugar de prácticas que se considera adecuado con 5 puntos por un 58,33% y 4 puntos por un 29,17% mientras que un 12,50% expresan que la formación recibida no fue suficiente, elemento este que se achaca, tras varias entrevistas con los estudiantes por el poco tiempo disponible para poder realizar las prácticas curriculares, apenas son 150 horas.

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 del Título, realizado por la Agencia externa.

Se ha dado respuesta en la Memoria de Seguimiento 2015-2016.

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

No aplica

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.

Durante el curso 2017-2018 se ha conseguido cumplir con las recomendaciones realizadas por la Oficina de la Calidad de la UCM según lo que a continuación se pasa a detallar:

- Punto 1.- En el informe de seguimiento del título del curso 2016-2017 se recomendó al Máster que tenía que realizar un cambio general a la web propia del título, cumpliendo en este momento con todos y cada uno de los ítems según las instrucciones que la Fundación Madri+d tiene establecidos para poder contar con la web con información relevante, suficiente y crítica sobre el título.

- Subcriterio 1 del Criterio 2, en la memoria del curso 2016-2017 se recomendaba incluir la información completa y actualizada de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo, de tal manera que, en esta memoria de seguimiento se ha incluido la información referida lo más pormenorizadamente posible con las actualizaciones y cambios de representantes habidas durante el curso, su funcionamiento, las reuniones y los temas tratados en las mismas. Asimismo, también se ha realizado un comentario amplio sobre el funcionamiento del SGIC.

- Subcriterio 2 del Criterio 2 en el que se recomendaba incluir en la memoria los porcentajes de matrícula de nuevo ingreso (ICM-2) y el porcentaje de cobertura, siendo en este caso ICM-3 los datos más altos que en el curso anterior y manejando unos perfiles muy adecuados a la temática, contenido y finalidad del máster. Siguiendo las instrucciones de la memoria verificada la matriculación proviene de una selección de unos perfiles adecuados a los requisitos aprobados por la acreditación de la ANECA, por lo que dichos perfiles han de tener una marcada proveniencia y relación con el sector turístico. Dicho lo cual, en el curso 2017-2018 la selección de dichos perfiles ha sido un verdadero éxito, dado que, dentro de los 23 matriculados, los expedientes de evaluación de una gran mayoría de los estudiantes han sido valorados de manera muy positiva, no sólo por el propio profesorado que los ha evaluado, sino que 2 estudiantes han conseguido sendas FPU en el Ministerio para poder desarrollar una labor de investigación en la UCM desde el mes de noviembre de 2018. Dicho esto, los mayores problemas en el aula provienen siempre en el primer bimestre por la diferente proveniencia de los estudiantes, y en los últimos años por el débil manejo del idioma en el que se imparten las clases, el español, desvirtuándose desde el vicerrectorado los requisitos de admisión de los estudiantes que no cumplen con un suficiente manejo del idioma para poder seguir una titulación de alto rendimiento y exigencia como es este máster. Dicho lo cual, las medidas tomadas durante el curso 2017-2018 para poder mejorar la matrícula han surtido efecto dado que hubo una tasa de demanda del

452,50% y en el curso 2018-2019 los matriculados pasaron a ser 36. Téngase en cuenta que se ha llevado a cabo una estrategia de apertura del máster a través de redes sociales, participación en conferencias, eventos científicos y profesionales para conseguir dar a conocer el máster entre los potenciales interesados a cursarlo.

- Subcriterio 3 del Criterio 2, 1: Se han incluido las reuniones y temas tratados en las reuniones de coordinación del título.

- Subcriterio 3 del Criterio 2, 2: Se ha incluido la información sobre el porcentaje de créditos impartidos por cada figura docente y se ha analizado en la memoria de seguimiento actual.

- Subcriterio 3 del Criterio 2, 7: Se ha incluido la información referida al canal de quejas y sugerencias abierto por el título a través de la web propia del máster y de la Facultad.

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 curso 2017-2018 se han llevado a cabo muchas más acciones de las que se incluyeron en el Plan de Mejoras presentado en la memoria de seguimiento del curso 2016-2017, pues el análisis de la titulación por parte de la Coordinación del Máster fue mucho más profundo a partir de la consecución del Informe de Seguimiento recibido de la Oficina de la Calidad de la UCM. A partir de ese momento todas las medidas llevadas a cabo se centraron en la consecución de limitar las debilidades existentes en el título y mantener las fortalezas para que no decayeran.

Dichas debilidades partían por la falta de una red de contactos profesionales y de instituciones tanto públicas y privadas suficiente para sostener el crecimiento que, desde la Oficina de la Calidad sugerían para aumentar la matrícula del título, teniendo en cuenta las dificultades habidas para encontrar lugares para realizar las prácticas curriculares. Es por ello que se llevaron a cabo más de 20 reuniones con entidades públicas y privadas, tanto presenciales como telefónicas, se firmaron más de 10 convenios nuevos para poder llevar a cabo prácticas del máster, así como en otros casos no se consiguieron.

Se creó un plan de actividades complementarias en el que participaron 15 profesionales externos a la UCM del sector turístico especializados en diversas áreas y de primera línea en el sector.

Asimismo, también se ha abierto la posibilidad de un intercambio para poder obtener una doble titulación con Université Panthéon Sorbonne París 1, que ha sido fruto de muchos meses de trabajo y años de colaboración en diferentes aspectos, grupos de trabajo, científicos, etc. y hasta que no se ha conseguido no se podía incluir en la memoria de seguimiento.

Las reuniones con los diferentes representantes de instituciones, tanto públicas como privadas han sido compromisos alcanzados de manera personal, en los que en la mayoría de los casos han participado como ponentes en las actividades complementarias sin poder contar con una remuneración, a pesar de contar con una partida económica librada por el Vicerrectorado y no pudiendo ejecutarla por no disponer de suficiente PAS en la facultad para poder tramitar estas documentaciones a tiempo.

Del mismo modo, también se ha tratado de conseguir abrir de nuevo aquellos lugares de prácticas en los que los estudiantes no dejaron un buen recuerdo en el curso 2016-2017, lo que se ha conseguido en 2 instituciones, pero en otras 2 aún no se ha conseguido resolver la imagen creada en aquel momento, mientras que, en las nuevas incorporaciones no ha habido ningún problema.

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.

No aplica.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

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

No aplica

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

No aplica

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

El título recoge una serie de fortalezas que se van consolidando con el paso de los años, aunque no es posible afirmar que, antes de obtener un rendimiento, se pueda plantear una fortaleza, sino una oportunidad o diferenciación con respecto a otros. De hecho, el título está consolidándose como un nuevo actor dentro del amplio abanico de oportunidades de crear red de contactos entre la universidad y el sector turístico, trascendiendo mucho más allá de los alojamientos hoteleros. En el sector académico no existía un postgrado dedicado a esta temática en toda la geografía española y ahora hay varios que ya significan una competencia por la idoneidad de la titulación en la actualidad.

Las oportunidades que se abren dentro de la planificación de los destinos turísticos, parte de la necesidad de dar a conocer la alta formación que reciben los estudiantes en el título, con profesorado muy especializado y experto en las materias que imparten, con un alto nivel de actualización en los contenidos impartidos, y una agenda de contactos con profesionales que permita poder acercar a las aulas a los que están en primera línea del sector turístico español.

La coordinación en la Comisión Académica del título permite que, desde diferentes áreas de conocimiento se pueda dar una perspectiva de desarrollo interno mucho más pormenorizado y con un prisma mucho más amplio.

La posibilidad de realizar prácticas en instituciones de primer nivel permite un verdadero incentivo para seguir creciendo académica y profesionalmente dentro de este título. A decir verdad, se intenta que los lugares de prácticas no sean los mismos en los que realizan prácticas los estudiantes de grado, para que la empresa no confunda a unos estudiantes y otros como un mismo nivel de preparación y, con ello, de exigencia.

La preparación y especialización del profesorado tanto de tiempo completo, como los asociados que imparten clase en el título tienen un marcado perfil dedicado al trabajo en torno a temas que se tratan en este máster.

La riqueza y variedad del alumnado permite generar un sinfín de oportunidades dentro del aula, no sólo en la consecución de las competencias marcadas en la memoria verificada del título, sino también porque se está consiguiendo una competencia que no está recogida y es el trabajo en entornos multiculturales que les será de gran ayuda una vez que estén en el mercado laboral.

El nivel de exigencia es adecuado con los perfiles de alta preparación y expedientes de altas calificaciones se obtienen gracias a una marcada didáctica a la consecución de objetivos sin bajar el nivel, sino exigiendo el esfuerzo y trabajo necesarios para poder conseguirlo, lo que conlleva unos frutos muy destacables.

El programa de actividades complementarias con profesionales de primer nivel supone una oportunidad de crear una red de contactos en altos niveles previamente a la entrada en el mercado laboral, y aprendiendo de los mejores se obtienen mejores modelos de éxito.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC			
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Multidepartamentalidad representativa en la Comisión Académica de Coordinación del máster.	La representación de los diferentes departamentos que forman parte del máster tiene una representación en las reuniones de la comisión académica para la propuesta y toma de decisiones previamente a su aprobación por el Claustro.	Conseguir la implicación de los profesores que forman parte del profesorado para que, a través de la comisión de coordinación, se puedan canalizar las acciones a llevar a cabo dentro de la titulación a través de un canal directo de comunicación como son los profesores del mismo departamento.
Personal académico	Profesores a tiempo completo con currícula especializado en las materias impartidas y asociados con experiencia profesional dedicados al sector turístico y las materias que imparten en el título.	El profesorado que imparte clase en el máster tiene vinculación con las temáticas impartidas ya sea por dedicación docente en Grado/Postgrado, investigación a través de grupos y proyectos de investigación, y dedicación profesional a través del desarrollo laboral.	Mostrar las necesidades a los departamentos implicados en el máster de facilitar la elección de la docencia en el título a profesores que tengan una relación directa con las temáticas a impartir, dado que eso mejorará la calidad en la docencia impartida, la actualización de los contenidos y la facilidad para mostrar vías de investigación y desarrollo profesional con datos de primera mano.
Sistema de quejas y sugerencias	Existe un sistema de quejas y sugerencias de fácil acceso.	El procedimiento está abierto para que cualquier miembro de la comunidad académica pueda ser partícipe y colaborar en el crecimiento y desarrollo de la titulación.	Presentar en las reuniones de coordinación con los estudiantes las posibilidades y procedimientos a su alcance.
Indicadores de resultados			
Satisfacción de los diferentes colectivos			
Inserción laboral			

<p>Programas de movilidad</p>	<p>a) Firma de convenio con la Université Panthéon Paris 1.</p> <p>b) ERASMUS+</p>	<p>a) La firma del convenio para la creación de una doble titulación entre ambas universidades facilitará la creación de un mayor cariz de movilidad al título.</p> <p>a) Captar estudiantes ERASMUS interesados en la temática del máster.</p>	<p>a) En el curso 2019/2020 llegarán 2 estudiantes de la Université Panthéon Paris 1, y desde la Facultad de Comercio y Turismo saldrán 2 estudiantes con destino Francia.</p> <p>b) Permitir la matriculación de estudiantes ERASMUS+ que cumplan con los mismos requisitos de admisión recogidos en la memoria verificada del máster.</p>
<p>Prácticas externas</p>	<p>Variedad de elección entre entidades públicas y privadas.</p>	<p>Existe una oferta suficiente de prácticas curriculares en entidades tanto públicas como privadas relacionadas con la planificación turística.</p>	<p>Mantener un continuado ritmo de creación de red de contactos con entidades públicas y privadas.</p>
<p>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</p>			

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.

Aunque la tasa de matrícula es inferior a las plazas disponibles, también es de destacar que el grupo de estudiantes está conformado por perfiles muy especializados, y encaminados a la temática del título, por lo que el nivel de exigencia en el aula puede ser mayor. Hay que seguir haciendo énfasis para conseguir mejorar las tasas de matrícula.

Los TFM presentados en las convocatorias ordinaria y extraordinaria es mejorable, dado que el tiempo establecido para poder desarrollar el TFM es suficiente pero la alta exigencia de los tutores está ralentizando este proceso. Se han de establecer medidas para que el alumnado pueda terminar el título en el tiempo que está establecido, tratando de buscar el aumento porcentual en las defensas de TFM tanto en la convocatoria ordinaria de junio, como en la extraordinaria de octubre, qué cantidad sería la adecuada, en función de las temáticas tratadas podrían hacerse planteamientos cuantitativos; a priori, la estimación tiene que tender al alza, pero sin poder determinar aún, porcentajes hasta una adecuación de la metodología.

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

Se plantea la necesidad de mejorar la matrícula, sin perder de vista la adecuación de los perfiles según los requisitos de idoneidad del título para ser admitidos y puedan matricularse en el máster. Para ello se establece la necesidad de difundir el título a través de diferentes cauces que lleguen a los potenciales interesados en estas materias, ya sea a través de las redes sociales tanto personales como profesionales. Mejorar la información que se publica en la web propia del máster para que aparezca información relevante sobre las materias que se tratan en las aulas.

Extremar el interés en la implicación del profesorado con el título y con todos y cada uno de los procedimientos que lo componen, incluido la participación en la elaboración de las encuestas de satisfacción para obtener resultados relevantes.

Aumentar la bolsa de instituciones tanto públicas como privadas para que los estudiantes tengan una mayor variedad para la realización de prácticas y puedan seguir creciendo durante la realización de sus prácticas curriculares.

Mejorar la coordinación entre el profesorado de diferentes asignaturas para crear un calendario de carga de trabajo que pueda ser compatible con el resto de materias y con la compatibilidad del título y una labor profesional paralela.

Aumentar la capacidad de decisión de los estudiantes para que las actividades complementarias estén promovidas por ellos, de este modo se genera una mayor implicación en la creación de su propio conocimiento e interés sobre lo que están estudiando.

Tratar de mejorar los plazos para que los estudiantes puedan finalizar el máster en el tiempo establecido.

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	<p>a) Sería necesario aumentar la tasa de matrícula</p> <p>b) sería necesario mejorar la tasa de rendimiento</p>	<p>a) Los alumnos que se postulan como candidatos en realidad no conocen bien los contenidos del curso</p> <p>b) Los alumnos no elaboran el TFM dentro del curso académico</p>	<p>a) Desarrollar el proceso de selección algún mecanismo que garantice que saben el objetivo central del programa</p> <p>b) Desarrollar con el conjunto profesores tutores de TFM una estrategia para conseguir aumentar el ritmo de trabajo</p>	<p>a) Mejora en la tasa de matrícula.</p> <p>b) Decisiones en las reuniones de coordinación.</p>	<p>a) Coordinador del programa</p> <p>b) Comisión de coordinación y de profesores</p>	<p>a) Fechas de apertura de selección</p> <p>b) Reuniones establecidas</p>	<p>a) En proceso</p> <p>c) En proceso</p>
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Es necesario mejorar la coordinación de la carga de trabajo	<p>a) Hay asignaturas con más de un profesor y no hay comunicación adecuada.</p> <p>b) Mejorar la información sobre los plazos y calendario de trabajo.</p>	<p>a) Facilitar que la coordinación entre el profesorado, sobre todo en las asignaturas con 2 profesores sea aún mayor.</p> <p>b) Generar un calendario común por bimestre.</p>	<p>a) Reuniones de coordinación académica y claustro de profesores.</p> <p>b) Adecuar la carga de trabajo al calendario.</p>	<p>a) Comisión de coordinación y claustro de profesores</p>	<p>a) Reuniones establecidas</p>	<p>a) En proceso</p>
Personal Académico	Pensamos que están solucionadas.						
Sistema de quejas y sugerencias	Uso del canal informal para tratar asuntos de interés por queja o sugerencia directamente con el coordinador del máster	Facilidad y cercanía con la coordinación del máster para poder tratar cualquier asunto de manera directa.	Informar a los estudiantes para que utilicen los cauces creados a tal efecto.	Aumento en el uso del canal de quejas y sugerencias formal.	Coordinador del máster	Inicio de curso	Realizado
Indicadores de resultados	La participación del profesorado	La multiplicidad de informes y evaluaciones a realizar provoca que no se participe en ellos.	Generar motivaciones para aumentar la participación en las encuestas.	Ratios de resultados	Comisión Académica y Claustro de profesores	Durante el curso	En proceso

Satisfacción de los diferentes colectivos							
Inserción laboral	Datos irrelevantes aún	El título aún necesita de un mayor recorrido y está dirigido a instituciones públicas, por lo que depende de la oferta pública de empleo.	Presentación del título ante diversas instituciones para mejorar el conocimiento del mismo más allá del ámbito académico.	Mayor número de reuniones con estamentos públicos para presentar el título.	Coordinador del máster	Durante el curso	Realizado
Programas de movilidad							
Prácticas externas	Dependencia del mercado turístico	Las prácticas en empresas o instituciones depende del momento en el que se realizan y si no hay carga de trabajo no hay opción para hacer prácticas.	Abrir oportunidades de prácticas en mayor número de entidades tanto públicas como privadas.	Convenios firmados para prácticas curriculares.	Coordinador del Máster. Delegado de la Decana para Prácticas.	Durante el curso	En proceso
Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación							

