



MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO MÁSTER EN 'CONSUMO Y COMERCIO'

CURSO 2017-18

VICERRECTORADO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina para la Calidad de la UCM

MODELO DE MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS DE GRADO Y MÁSTER
CURSO 2017-18

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	7
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	11
5. INDICADORES DE RESULTADO	12
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.	15
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	19
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	19
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA	21

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:

<http://www.ucm.es/consumocomercio>

Este año se ha realizado un especial esfuerzo de adecuación de la página electrónica del Máster en 'Consumo y Comercio' a las exigencias planteadas desde el Vicerrectorado de Calidad de la UCM en su Informe de seguimiento del Título referido al año académico 2016-17, remitido con fecha 18 de mayo de 2018. En ese Informe se valoraba un incumplimiento de nuestro Máster en este criterio, por información insuficiente en varios de los contenidos de la página; en la actualidad están revisados y actualizados los diversos apartados de ese canal informativo.

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

La información está actualizada y la estructura de la página se ha revisado, haciéndola más homogénea a la de otros cursos 'Máster' de la UCM, y resulta fácilmente accesible.

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

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

En relación a la difusión GENERAL de información de los cursos ofertados, dado el fracaso el curso anterior del programado encuentro de presentación para todos los Másteres UCM (prácticamente inexistente presencia del colectivo estudiantes), se organizó durante este año académico una jornada de difusión de los 4 cursos de Máster ofrecidos en la Facultad de 'Comercio y Turismo' durante la cual los coordinadores y personal de apoyo ofrecieron (entrada de la Facultad) información directa y documental de esta oferta formativa.

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 Junta de Facultad 3/2014 de 19 de mayo aprobó la conformación de una Comisión de Calidad que, en fechas posteriores, ha ido actualizando los nombres de personas representantes de los cargos académicos correspondientes, a medida en que se fueron produciendo algunos cambios. En el año académico motivo de esta Memoria, 2017/18, la composición de esta Comisión fue 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)
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

Con fecha 25 de abril de 2018 tuvo lugar una renovación en la representación de agentes externos, pasando a formar parte de la Comisión de Calidad los nuevos agentes: Alfonso Castellano y Antonio Santos del Valle. Con fecha 10 de julio de 2018 presentó renuncia (por asunción de otros cargos de gestión académica) el profesor Adolfo Hernández Estrada.

Antes de la finalización del año académico cambió la composición en aprobación de la Junta de Facultad 5/2018 de 18 de julio. La relación actual nominal de la Comisión de Calidad (y colectivo al que representan) es pública y puede consultarse en <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

Desde el año académico 2015-16, primero de impartición del máster en ‘Consumo y Comercio’, la coordinadora de este título participa en la Comisión de Calidad de la Facultad de “Comercio y Turismo”. Esta participación de coordinadores de los cursos de nivel ‘máster’ en la Facultad como invitados en la Comisión de Calidad resulta especialmente interesante, como foro de encuentro e intercambio (opiniones, experiencias, valoraciones, propuestas), dado el papel que

dicha Comisión asume en el establecimiento de criterios de calidad, de seguimiento, de control y de proposición en todas las titulaciones impartidas en la Facultad de “Comercio y Turismo”.

Además de la participación en este foro de Calidad en la Facultad de “Comercio y Turismo”, el Máster en ‘Consumo y Comercio’ mantiene una Comisión de Coordinación propia para su Título (el punto 3.1. de esta Memoria incluye su composición).

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 está publicado en la web de la facultad en el siguiente link: <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

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. A modo de ejemplo, podemos señalar que 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 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 y con el siguiente resumen de contenidos:

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

A principios de curso hubo cambios de algunas personas miembros de la Comisión de Calidad durante el año académico anterior; se agradeció en esta reunión la labor de quienes dejaron el cargo a petición propia y se dio la bienvenida a los nuevos miembros.

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 y 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; se estaba entonces a la espera de recibir los informes provisionales resultantes del mencionado borrador.

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

Se presentaron 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 celebraron 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 Mejora 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:**

Fue analizada 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 analizaron y debatieron 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 debatió la propuesta de alegaciones a los informes de seguimiento para poder aprobarla y elevarla a la Oficina de Calidad. Tras un debate sobre este asunto, 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.

Las reuniones de calidad constituyen, sin duda, un foro idóneo para intercambio de información, comentario de experiencias de interés común, tratamiento de asuntos no siempre previsibles y emergencia de propuestas e iniciativas que potencialmente interesen al conjunto de participantes.

Apuntemos asimismo la participación de algún docente del Máster en iniciativas procedentes de otros Cursos (dentro-fuera de la UCM) o actividades compartidas; como ejemplo, cuando otros cursos 'Máster' o la propia Facultad de Comercio y Turismo, han organizado actividades abiertas que puedan interesar a nuestros estudiantes (entre otras, las Jornadas sobre productos agroalimentarios para el comercio y el turismo: vino y aceite de oliva, Jornada sobre retos del turismo sostenible, Jornadas sobre empleabilidad y salidas profesionales o Jornadas sobre Comercio Electrónico, todas ellas celebradas en la Facultad de 'Comercio y Turismo').

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

Como se ha apuntado anteriormente, los mecanismos de coordinación docente han sido implantados, con carácter general y por ello incidentes también en el Título "Consumo y Comercio", en aquellos aspectos responsabilidad del Centro.

El Máster en 'Consumo y Comercio' dispone de una Comisión de Coordinación propia, formada por el grupo de profesores que han venido trabajando durante todo el proceso de implantación

del Título, desde la presentación y defensa de su propuesta hasta su aprobación. Se organizó en un origen como “Comisión para el Diseño del Plan de Estudios del Máster Universitario Oficial en Consumo y Comercio”, antes de su presentación, propuesta y votación como “Comisión de Coordinación” en reunión del Equipo Docente (puesto que comenzó su trabajo con anterioridad a la aprobación del propio Máster). La Comisión de Coordinación fue aprobada en primera reunión con Equipo Decanal y Equipo Docente del curso, celebrada (inmediatamente después de la aprobación del Máster) el día 3 de junio de 2015. Sus componentes son:

“Comisión para el Diseño del Plan de Estudios del Máster Universitario Oficial en Consumo y Comercio”

- Matilde FERNÁNDEZ-CID ENRÍQUEZ, Coordinadora
- Adolfo HERNÁNDEZ ESTRADA
- Juan Luis PEÑALOZA FIGUEROA
- José Eugenio CASTAÑEDA MUÑOZ

Desde la notificación de aprobación del Máster por ‘Administrador Verifica ANECA’, en mayo de 2015, la Comisión de Coordinación mantiene reuniones periódicas (cada mes, como mínimo) para tener un seguimiento próximo de la marcha del Curso, tanto en sus aspectos formales como de contenido. En ellas abordamos desde asuntos relativos a protocolos de matrícula (facilitación de procesos de matrícula al alumnado y atención de posibles incidencias) hasta relaciones institucionales implicadas en la marcha del curso (con el propio Rectorado, con Instituciones públicas y privadas y Organizaciones intervinientes en consumo y comercio).

En relación a la coordinación docente, la ‘coordinación vertical’ se garantiza a partir del trabajo tanto de la figura del ‘Coordinador’ del máster (con funciones asignadas en esta tarea) como de la ‘Comisión de Coordinación’, integrada en la actualidad por cuatro miembros del equipo docente, tras su propuesta y aprobación. La ‘coordinación horizontal’ cuenta con la figura del coordinador de asignatura y del trabajo del conjunto del equipo docente (las reuniones de equipo tratan, entre otros asuntos, también sobre contenidos y procedimientos docentes de las distintas materias).

El Equipo Docente tiene reuniones periódicas donde se abordan tareas de intercambio de información y toma de decisiones sobre contenidos, dinámica, evaluación, etc. entre las distintas Materias y Asignaturas del Máster. En estas reuniones (obviamente más escasas que las mantenidas en la Comisión de Coordinación, al menos con la frecuencia de tres anuales) también se habla sobre tareas exigidas, tiempos docentes, recursos o coordinación de carga de trabajo del alumnado, entre otros asuntos (algunos previstos, otros emergentes en la propia reunión o a demanda de profesorado).

Están previstas tres reuniones de equipo docente en cada año académico: al inicio (septiembre/octubre), entre primer y segundo semestres (enero/febrero) y al final de curso. En el año académico del que estamos dando cuenta, 2017-18, además de una primera convocatoria a la celebración de Jornada de Graduación (del curso 2016-17) y Apertura (del curso 2017-18), en septiembre, se celebraron reuniones de Equipo Docente en las fechas con fechas 18 de enero y 28 de junio de 2018.

En dichas reuniones también son motivo de debate y acuerdos (en la medida de lo posible: algunas limitaciones vienen impuestas) la asignación de responsables de coordinación de Prácticas externas y de Trabajos fin de Máster. También se informa y se consulta sobre procesos de difusión y publicidad del curso y de selección de alumnado. En relación a este último aspecto, toda la Comisión de Coordinación está implicada, y participa, en la valoración y la selección de solicitudes para el curso; en este proceso de valoración y selección de alumnos para el año académico 2017-18, se realizó entrevista individualizada a cada candidato/a que cumplía requisitos de entrada y había superado una primera selección basada en la documentación disponible (cuando el candidato no puede acudir, las entrevistas se realizan por vía electrónica: imagen y voz en tiempo real).

Como complemento a esta comunicación directa entre profesorado del Máster, se publica información relevante en la página 'web'. La página electrónica del curso transmite 'noticias' o convocatorias relativamente urgentes y/o puntuales, pero también contiene información más 'permanente' (aunque en actualización cuando se requiere) del profesorado y de sus propuestas docentes (programas, fichas, información sobre protocolos, evaluación, contacto...)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
7 sept. 2017	Convocatoria a la Jornada de Graduación y de recepción y Apertura de nuevo curso	
18 enero 2018	Presentación de profesorado (primer-segundo períodos lectivos) Información sobre evolución del curso. Intercambio sobre primer periodo lectivo. Mostración y comentarios sobre resultados de encuestas de valoración del Máster (sem. 1º) Intercambio de impresiones, experiencias, recomendaciones a partir del trabajo (cada profesor-asignatura) con el grupo. Información sobre organización de asignación de tutorías de TFM y Prácticas Celebración sesión de encuentro con profesores y alumnos (invitada promoción anterior).	Información y transparencia en los procesos evaluativos. Búsqueda de contactos para optimización y adecuación de Prácticas. Mantener comunicación fluida en el equipo, potenciar intercambio de experiencias docentes. Solicitud de atención a compromisos vinculados al proyecto formativo (por ejemplo participación tutorías-tribunales TFM, seguimiento y atención próxima del alumnado)
28 junio 2018	Intercambio sobre evolución de segundo período lectivo y, en general, el funcionamiento del curso. Información sobre marcha de los TFMs. Mostración y comentarios sobre resultados de encuestas de valoración del Máster (sem. 2º)	Mantenimiento de respuesta solidaria ante posibles ajustes en la docencia del curso (por ejemplo posibles imprevistos, como una baja) Necesaria implicación en la difusión del curso por parte de los docentes del equipo (búsqueda de adecuada relación oferta-demanda)

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Durante el año académico 2017-18, un total de 13 profesores impartía 10 de las asignaturas del Plan de Estudios. Entre esos trece profesores, y considerando sus categorías de contrato, la gran mayoría es personal docente permanente. La asignatura optativa de 'Prácticas' es asignada a varios profesores, ya que la responsabilidad de tutorías que conlleva es distribuida

desde el Vicedecanato de 'Política Académica, Profesorado y Estudiantes' de la Facultad de 'Comercio y Turismo' (que realiza esta distribución en función de la carga de dedicación docente de los distintos Departamentos con docencia en la Facultad); si se incluye el profesorado UCM implicado, considerando esta asignatura, la conformación del 'Equipo docente' del Máster, en función de su categoría académica, resulta:

Categoría PDI	Nº prof. total	% sobre total	ECTS impartidos total	% sobre Total
Catedrático Escuela Universitaria	1	6,7%	4,50	8,6%
Titular Universidad	4	26,7%	16,70	31,9%
Titular Escuela Universitaria	1	6,7%	4,50	8,6%
Contratado Doctor	4	26,7%	11,10	21,2%
Asociado	2	13,3%	7,00	13,4%
Ayudante Doctor	2	13,3%	8,50	16,3%
Contratado Doctor interino	1	6,7%	0,00	0,0%

Todas las asignaturas del título tienen un reconocimiento de 6 créditos, homogénea distribución que responde a la ponderación de contenidos planificada y contrastada cuando se diseñó el Plan de Estudios (en lógica con sus objetivos, en consenso con los Departamentos implicados). Esta dedicación lectiva facilita, por una parte, un adecuado despliegue de contenidos contemplados en los programas docentes de las asignaturas y, por otra parte, una dinámica de interacción y participación activa en clase. La implicación por parte del profesorado también se facilita cuando existe una continuidad en la asunción de responsabilidad docente en el Máster y, aunque la asignación docente -también para los cursos Máster- corresponde a los Departamentos implicados, estas primeras promociones del curso cuentan con un Equipo Docente bastante estable.

Un indicador de la fuerte implicación del profesorado en su participación en el Máster es la fluida comunicación mantenida tanto con la coordinación del mismo como con el resto de compañeros del Equipo docente. En las periódicas reuniones de docentes dos son los asuntos tratados de forma hegemónica: el grupo de alumnos, sus características, peculiaridades, necesidades y demandas, y la propia docencia, especificidades y complementos, programas e intercambios, lógica 'dialógica' buscada en el Plan de Estudios y sus posibilidades de ejecución (como ejemplo, cuando existen referentes compartidos en distintas asignaturas: búsqueda de convergencias y complementos, debate sobre formas óptimas de abordaje, propuestas sobre posibles ampliaciones o modificación y adecuación-actualización).

	1º curso de seguimiento	2º curso de seguimiento	3º curso de seguimiento
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	50%	76,92%	66,67%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	14,29%	53,82%	13,33%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%

IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente

Para el año académico 2015-16, primero en la realización del Máster, el dato mostraba un 50% de tasa de participación en el programa de evaluación docente de los profesores, en esta ocasión asciende al 66'67%, que supone sin embargo un descenso respecto a la tasa del año anterior (en 2016-17 ascendió a un 76,92%). Hemos transmitido el dato en reunión de equipo docente e invitado y animado a una mayor participación; por parte del equipo de coordinación, es lo que entendemos como nuestro margen de intervención.

IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente

Sólo queda aquí apuntar el dato, un porcentaje que desciende hasta el 13'33, ahora bien, dicha disminución se debe a la nueva convocatoria del Programa Docencia-UCM, en el que se evalúa trienalmente la actividad docente individual de cada profesor.

IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado

El 100% de los profesores evaluados obtuvieron la evaluación positiva.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Varios son los canales formales mediante los que el alumnado puede comunicar preguntas, quejas, sugerencias, reclamaciones; apuntamos los que, con carácter más próximo y accesible, han sido previstos y estuvieron habilitados durante el año académico 2017-2018:

- Reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos

No se tiene constancia de reclamaciones de este tipo presentadas por estudiantes del título durante el curso 2017-2018. Este tipo de reclamaciones se gestionan por las personas competentes en cada caso, se cursan y resuelven desde el Vicedecanato de Alumnos y Calidad y se responden por escrito y se archivan con su resolución.

- Reclamaciones por vía electrónica: web del Centro o web del Máster

La página electrónica del Máster en 'Consumo y Comercio' sitúa en lugar visible y destacado el espacio destinado a este apartado, buscando facilitar al máximo la tramitación de cualquier tipo de sugerencia, queja, consulta o reclamación que quieran transmitir.

Es evidente que en general los alumnos son poco propensos a utilizar los cauces formales para plantear quejas y reclamaciones. No puede sorprender ese distanciamiento si se considera el contexto cultural general de escasa participación por vías formalizadas, lo que no significa necesariamente 'no participación'.

Lo habitual es que las quejas, dudas, sugerencias... se produzcan de manera verbal o por correo electrónico (preferentemente a quien es reconocido como 'coordinador', pero también a otros/as profesores si el asunto está relacionado con asignaturas concretas).

- Reclamaciones presentadas verbalmente o por email a coordinación del master.

Ésta es una vía que generalmente se considera más 'próxima' y suele ser más utilizada. Efectivamente, durante el año académico 2017-2018 se estableció comunicación fluida con la coordinación del curso por parte de algunos/as alumnos y en algún caso se plantearon quejas, propuestas, preguntas... todas ellas en tono dialogante y abierto y relacionadas con cuestiones como la dinámica y/o nivel de exigencia de algunas asignaturas, el retraso en acceso a materiales/recursos o problemas de tramitación administrativa (desatención, demora).

Una alumna presentó una queja en Registro UCM, en la que mostraba su desacuerdo tras la presentación de su TFM. La queja llegó a Decanato desde donde se ha establecido contacto con la demandante y se está tramitando resolución.

En varias ocasiones se organizaron encuentros/reuniones del grupo con la coordinación del curso, para tratar de forma colectiva asuntos compartidos (generalmente con carácter informativo, pero también es ocasión de seguir el ‘pulso’ del grupo, también de sus opiniones y valoraciones).

Estos formatos de planteamiento y, en su caso, resolución de ‘problemas’ no generan documento ‘físico’ en que quede constancia y no lo problematizamos: sabemos que son canales ricos en comunicación y facilitadores de búsqueda de ‘soluciones’ y expresión de alternativas.

La coordinación del curso anima al alumnado a manifestar sus opiniones y propuestas considerando los múltiples posibles canales y formatos; intentamos animar a la formalización ante denuncias o quejas trascendentes.

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

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento	2º curso de seguimiento	3º curso de seguimiento
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	22	18	26
ICM-3 Porcentaje de cobertura	55%	45%	65%
ICM-4 Tasa de rendimiento	84,65	96,51	90,28
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	4,5	4,45	0,0
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	---	94,31	100
ICM-8 Tasa de graduación	55	68,18	80
IUCM-1 Tasa de éxito	---	99,49	99,11
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	---	652,5	697,5
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	---	97,01	91,09

ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas

En consonancia con la Memoria de Verificación, el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas se estableció en 40 para este Máster de 60 créditos (Plan 2015). Es una cifra que se sigue considerando adecuada, como límite máximo de conformación del grupo, para la docencia en el Máster y por ello no se contemplan modificaciones.

ICM2-Matrícula de nuevo ingreso

En anterior Informe manifestábamos nuestra inquietud por el dato de matrícula de nuevo ingreso, que resultaba preocupante ya que no alcanzaba (muy próximo) al 50% de las plazas ofertadas. También apuntábamos entonces nuestra voluntad de hacer un esfuerzo de incremento en este dato para el año académico 2017-18. Con satisfacción podemos hoy hablar de una 'reconducción' de la tendencia y ha habido un importante aumento en el número de componentes del grupo de personas matriculadas... que (aunque esto será motivo de inclusión en próxima Memoria) apunta tendencia que parece ir consolidándose observando datos de este mismo año académico (curso 2018-19).

ICM-3 Porcentaje de cobertura

En obvia vinculación con lo dicho en comentario de anterior indicador, sólo cabe repetir la evolución del porcentaje: salto del 45% de cobertura en el año académico 2016-17 al que ahora se muestra con un 65%.

A la hora de plantear incremento en este porcentaje, resulta evidente la importancia del nivel de conocimiento de la oferta formativa... si no se conoce la existencia del título y su propuesta, es imposible su valoración como opción. En varios de nuestros encuentros en 'reunión de Equipo Docente' hemos tratado este asunto, buscando vías de dar a conocer a potenciales interesados nuestra propuesta docente y los contenidos de nuestro Plan de estudios. No es tarea fácil, si bien actualmente, ya superados los tres primeros cursos de 'puesta en marcha', estaremos en posición más atenta a posibilidades de hacernos presentes en distintos foros y medios de comunicación.

ICM-4 Tasa Rendimiento del título

La Tasa de Rendimiento del título es del 90'28%. Se mueve esta tasa, en estos primeros años de funcionamiento del curso, en unos valores altos que consideramos muy positivos; la pequeña representación de quienes no superan la totalidad de créditos ordinarios en relación a los matriculados se puede explicar por situaciones específicas que suponen una barrera de dificultad para algunos estudiantes (trabajo, carencias formativas).

ICM-6 Tasa de Abandono del máster

Hasta ahora, en los tres años académicos de trayectoria de este máster, no se ha alcanzado el 10% previsto como posibilidad en la memoria de verificación.

ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados

La Tasa de Eficiencia de nuestros egresados ha sido en el año académico motivo de esta memoria (2017-18) del 100%; recordemos que en la memoria de acreditación se planteaba una previsión del 80% en este indicador.

ICM-8 Tasa Graduación

La tasa de Graduación obtenida durante el año académico 2017-18, fue del 80%, significativamente superior a la obtenida en el primer año de implantación del máster en 'Consumo y Comercio', que fue del 55% y del segundo año, que refleja un 68,18%... la evolución es evidente, aunque no es exigible su continuidad (ni resulta negativo no alcanzar máximos niveles) puesto que, como apuntábamos en años anteriores, una parte del alumnado opta por aplazar la presentación del Trabajo fin de Máster, lo que no puede interpretarse como dato en

sí negativo (en función de las circunstancias que expliquen dicha decisión). En todo caso, este año se ha alcanzado el dato previsto en la Memoria de verificación.

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

	1º curso de seguimiento	2º curso de seguimiento	3º curso de seguimiento
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,2	5,2	5,6
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,5	9,5	No disponible
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7

El nivel de participación de alumnos en las encuestas del Vicerrectorado es bajo (algo más de una cuarta parte del grupo), por lo que limita la posible ‘lectura’ de resultados; en todo caso, ese ‘aprobado’ (un 5’6, algo superior a cursos anteriores) otorgado al curso apunta una valoración positiva si -entre líneas- conocemos una dinámica de respuestas (y ‘no respuestas’) que animan preferentemente en estos contextos a nombrar apuntes ‘críticos’ o ‘negativos’. Percibimos niveles altos de satisfacción -de alumnado, de profesorado- en nuestro trabajo y contacto cotidiano con estos colectivos; más allá de la ‘percepción’, recibimos esa valoración también de cuestionarios de valoración aplicados en el curso.

Claramente se debe reconocer las limitaciones de interpretación (si queremos hablar de representación de colectivos) a partir de los datos disponibles. Quizá el tiempo de realización tenga también cierta incidencia: las encuestas se suelen realizar durante el segundo cuatrimestre, período que coincide con las prácticas y la elaboración del Trabajo Fin de Máster.

El resultado de las respuestas de satisfacción obtenidas del PAS ofrece una tasa positiva, pero no sería riguroso por nuestra parte hacer interpretaciones de este resultado.

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

No disponemos de información cuantificada para este apartado. Tenemos intención de establecer contacto para consulta en este sentido con todo el alumnado, para tener constancia y un seguimiento más próximo de trayectorias laborales y, en la medida de lo posible, nivel de ‘eficacia’ (en términos laborales... dato generalmente no acotable: falta de control de todos los elementos incidentes). Podemos transmitir, con los límites obvios, nuestra impresión fundamentada de eficacia real del título en el ‘mercado laboral’, dado el mantenimiento de contacto con parte de nuestros titulados.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

No tenemos constancia de la utilización por nuestro alumnado de estos programas durante la realización del Máster. Parece coherente con las características del curso (duración, contenido, exigencia presencial).

Sí informamos al grupo sobre la posibilidad de realizar Prácticas en el extranjero; es una opción a la que animamos, sin embargo hasta ahora nadie ha seleccionado esta alternativa (desde la coordinación del curso hemos facilitado incluso algún contacto propio fuera de España).

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

El Máster de 'Consumo y Comercio' oferta las prácticas externas como 'asignatura optativa' (considerando, como así ha ocurrido, que parte del grupo ya tiene experiencia profesional y puede estar menos interesado en su realización), con una carga de 6 créditos. Durante el año académico 2016-17 la tasa de participación efectiva en esta asignatura fue del 42,3% de las personas matriculadas.

Las prácticas externas desarrolladas por los alumnos y alumnas del máster abarcan diversas áreas de aplicación y actividad, tales como: marketing y publicidad, gestión de transporte público, hostelería, comunicación y mercado editorial, entre otros; son ámbitos y actividades relacionadas con contenidos y objetivos del proyecto formativo del Máster, por lo que valoramos que han constituido un factor complementario al programa desarrollado en el máster. La experiencia adquirida en este espacio de formación práctica pretende ampliar el campo de acción de nuestros alumnos a aspectos relativos, por ejemplo, a la puesta en marcha, mantenimiento y promoción de un negocio, la dinámica de la comunicación publicitaria a través de medios y plataformas virtuales o el funcionamiento de las Organizaciones de consumidores y usuarios y los sistemas de tramitación de quejas y mantenimiento de garantías (por mínimos, cumplimiento de normativa) de los diversos agentes implicados en el intercambio comercial y el consumo, todos ellos aspectos y ámbitos que, desde diversas perspectivas intervienen en nuestro campo de análisis (consumo y comercio).

En relación a la gestión administrativa, es la Oficina de Prácticas de la Facultad de "Comercio y Turismo" la encargada de esta labor. Esta oficina funciona bajo la dirección y supervisión del Vicedecanato de Relaciones Institucionales; cuenta con un funcionario administrativo con dedicación a tiempo completo y un becario.

Además de esta Oficina, como apoyo institucional de la Facultad de "Comercio y Turismo" existe una Comisión de Prácticas en Empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la Guía de Prácticas aprobada por la Junta de Facultad. Si bien no es una Comisión Delegada de la Junta de Facultad, ésta recibe información sobre su funcionamiento, funciones, intervención y acuerdos.

La oficina de prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo, responsable de todo el procedimiento administrativo para la realización de las prácticas externas, facilita una Guía de Prácticas a estudiantes. Esta Guía establece el procedimiento para formalizar el 'alta' en GIPE (protocolo informático) y consultar y elegir las empresas u organizaciones con Convenido firmado con la U.C.M.; también, entre otra información, contiene una guía de 'alta' para empresas.

Entre las funciones de la oficina de prácticas podemos destacar las siguientes:

- Establecer relaciones con las empresas
- Preparación de convenios, remisión a empresas y al vicerrectorado para los trámites de firma y registro
- Recepción de ofertas y publicación en la página web
- Coordinación con el COIE para todas aquellas ofertas aplicables a los alumnos del máster y que son gestionadas por el COIE

- Prestar una atención personalizada a los estudiantes. Para ello, tiene prefijado un horario de atención al público de lunes a viernes de 12 a 14 horas
- Comunicación y Coordinación con los profesores tutores de prácticas (académicos y de empresa)
- Gestión de expedientes y calificaciones.

Entre las principales fuentes de información sobre las Prácticas externas para los estudiantes del máster podemos indicar las siguientes:

- Desarrollo de una reunión informativa con todos los alumnos del máster matriculados en las prácticas externas. En dicha reunión se detallan las diversas opciones que tienen para elegir la empresa en la que desean hacer las prácticas y se informa del procedimiento que deben seguir para concretar la práctica.
- Las páginas web de la Facultad de “Comercio y Turismo” y de la Universidad Complutense constituyen otras de las vías de información para el estudiante del máster. En ellas hay un apartado específico, accesible desde la página de inicio, hacia la información específica de ‘prácticas en empresas’.
- Adicionalmente, al principio del curso académico, la Facultad organiza una reunión informativa sobre Prácticas en empresas dirigida a todos los estudiantes (Grados y Másters) en la que se informa sobre los procedimientos de gestión y las distintas posibilidades de convalidación. Posteriormente dicha presentación se publica en la web de la Facultad.

Una de las acciones más relevantes en la tramitación administrativa de la organización de las prácticas es la implementación del sistema informático GIPE (Gestión Integral de Prácticas en Empresas), una aplicación informática que centraliza toda la gestión de las prácticas para todos los implicados: estudiantes, tutores y empresas.

Todos los alumnos matriculados en la asignatura de Prácticas están bajo la tutela de un profesor de la Facultad y la atención de un profesor del propio Máster y de una persona responsable de su formación en la empresa u organización. Ese tutor mantiene como mínimo dos entrevistas con el alumno, una al comienzo y otra al finalizar las Prácticas. Ambos tutores deben evaluar el proceso de práctica y de aprendizaje y la elaboración de la Memoria que el alumno/a debe presentar al final del período de prácticas.

El tutor de la empresa tiene la obligación de cumplimentar una plantilla de explicación de la labor del estudiante en prácticas y de evaluación de su desempeño a lo largo del período de ‘Prácticas’. Esta evaluación incluye una valoración numérica, que deberá ser grabada en la plataforma GIPE.

El alumno tiene la obligación de presentar una Memoria en la que debe reseñar su experiencia de aprendizaje y valoración personal de la práctica, la atención recibida por parte del tutor y la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados, en los plazos establecidos en la Guía de Prácticas.

En el año académico 2017-2018, nuestros alumnos/as realizaron sus prácticas en empresas relacionadas con los contenidos académicos del máster. Realizaron las prácticas:

- Curriculares: 16
- Extracurriculares: 2

Empresas en las que los alumnos/as del Máster en ‘Consumo y Comercio’ realizaron Prácticas:

Entidad	Área de Prácticas
Agencia EFE	Servicio de Comunicación
Meliá Hotels International S.A.	Hostelería-turismo
Ediciones Asimétricas	Marketing y comunicación
PRS Marketing services, S.L.	Marketing
Itrend contents, S.L.	Análisis digital
Ángel Álvarez Moránt	Gabinete jurídico
China Spain United	Servicio educativo
Devoture Innovation, S.L.	Creación de Proyectos de innovación y tecnología
Consorcio Regional de Transportes de Madrid	Gestión y planificación de servicios de transporte público
Information Resources España, S.L.	Estudios de Mercado, encuestas y servicios
DFLAT Madrid, S.L.	Servicios de alojamiento

Con relación a las vías de evaluación de la calidad de las prácticas podemos destacar las siguientes:

- Una pregunta de satisfacción en las encuestas de evaluación aplicadas por el Máster.
- Un apartado específico de opinión en la Memoria a entregar por el alumno al finalizar el período de 'Prácticas'.
- La valoración de los tutores, académico y de empresa, sobre los distintos aspectos que involucra el desarrollo de la práctica.

Los resultados obtenidos en estas diversas fuentes permiten concluir que las prácticas externas en el Máster en Consumo y Comercio han alcanzado con carácter general sus objetivos y hecho posible la ampliación de las competencias académicas y profesionales de sus alumnos/as. La valoración de las prácticas por nuestros alumnos, recogida de la encuesta de evaluación aplicada en el Máster, es altamente positiva para el curso 2017-2018.

En relación a todo el proceso de tramitación de Prácticas, animamos a nuestros alumnos a hacer propuestas y peticiones (buscando adecuación a demanda, en lo posible), con la promesa por parte de la organización del curso de intentar -en caso de no tenerlo ya- firma de convenio de la Universidad con esas Organizaciones propuestas y/o seleccionadas.

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.

En el Informe de Seguimiento se nos indicaba que:

En la memoria de seguimiento se dice que “no procede”, cuando el título se implantó en el curso 2015-2016 y el informe de verificación de Aneca sí incluye recomendaciones. Se recomienda indicar si se han realizado las acciones necesarias para llevarlas a cabo

Con la aprobación de la Memoria en su versión final, la ANECA apuntó la recomendación incluida en el siguiente párrafo:

Más allá de la normativa de la UCM, que aplica correctamente en la memoria, se detecta una inconsistencia entre los requisitos mínimos de matrícula y los créditos de los módulos materias. Se recomienda revisar, por parte de la Universidad, este aspecto, para que exista una correspondencia real entre los créditos de matrícula y los créditos de las materias a matricular”

Esta recomendación sí fue atendida; reproducimos la respuesta remitida en su día:

“Este máster está obligado a cumplir y acatar la normativa general de regulación de las titulaciones de posgrado de la Universidad Complutense de Madrid, que establece que los estudiantes deberán matricular un mínimo de 36 créditos en el primer curso, si su dedicación es a tiempo completo, y un mínimo de 18 créditos, si es a tiempo parcial...”
Fue revisado, por parte de la Universidad, este aspecto, y se valoró la inexistencia de la mencionada “inconsistencia” (puesto que existe coherencia y adecuación de contenidos de las asignaturas matriculadas con el número de créditos regulados).

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.

Recomendación: Se recomienda publicar la relación nominal de miembros de la Comisión de Calidad en la Web. Se recomienda realizar un análisis sobre la efectividad del SGIC adoptado. Se ha atendido esta recomendación: inclusión en la web y valoración de efectividad del SGIC.

Recomendación: El número de alumnos matriculados es muy bajo. Se recomienda establecer acciones que permitan incrementar esta tasa

El número de alumnos inició su tendencia de aumento; ya en ese año académico 2017-18 se constata en los datos ofrecidos.

Recomendación: Se recomienda realizar un análisis detallado de las encuestas de satisfacción de alumnado y profesorado, con especial incidencia en los posibles puntos débiles detectados. Se ha realizado un seguimiento de valoración-satisfacción de todas las asignaturas del Máster por parte del alumnado; como se observa en datos comentados, es necesario insistir en la participación en las encuestas por parte del profesorado, ya que los datos reflejan una muy baja participación.

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

La Memoria anual de Seguimiento apuntaba la intención de incrementar el número de matrículas, lo que se ha logrado en el año académico analizado, como apuntan los datos recogidos más arriba.

También se planteaba el interés por incrementar la participación valorativa del profesorado, asunto en el que se viene insistiendo en reuniones de equipo docente, sin resultados medibles en términos de participación en los correspondientes espacios de consulta.

Respecto a la intención de mejora de la información disponible, sobre todo para el alumnado, se ha venido modificando la conformación de la página web del curso y actualizando sus contenidos.

En relación al despiste mostrado por el grupo de alumnos en relación al TFM (protocolos, plazos, formatos), se ha dedicado -dos miembros de la comisión de coordinación se hicieron cargo- una sesión informativa con este único objetivo.

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.

Algunos 'puntos fuertes' de la titulación apuntados en la anterior convocatoria vuelven a señalarse aquí, con algunos matices:

- La multidisciplinaridad del equipo de profesores del Máster. Dado lo abarcador de contenidos del Máster (tanto 'consumo' como 'comercio' convocan una pluralidad de asuntos, perspectivas, abordajes y análisis) esa pluralidad resulta potencialmente muy rica.
- La diversidad de experiencias de trabajo, tanto teórico como de investigación, del equipo docente del Máster. Reforzando el punto anterior: el equipo docente ha demostrado una capacitación y adecuación en su preparación teórica y pedagógica, pero también está compuesto por profesionales que conocen -por trayectoria, por participación actual- el trabajo de investigación empírica.
- El predominio del carácter internacional de los alumnos del Máster. Hoy es un elemento de enriquecimiento; en nuestros ámbitos de trabajo la diversidad de experiencias de origen, de modelos y procesos de consumo y dinámica comercial, de diferenciados 'estilos de vida', hábitos, costumbres o normativas, resultan muy productivos en el aprendizaje (intercambio, contraste, trayectorias confrontadas, similitudes...)
- Heterogeneidad de los alumnos en variables como experiencia, área de conocimiento y adscripción académica. Es una pluralidad potencialmente productiva en el proceso formativo compartido, si es conocida, considerada y estratégicamente orientada por el profesorado.
- Las facilidades ofrecidas al alumnado para realizar prácticas en ámbitos propuestos por ellos mismos (potencial complemento a la oferta establecida desde la Universidad: convenios ya establecidos 'universidad-empresa'), lo que convoca su participación e implicación en esta importante área formativa. El envite propositivo busca también una óptima adecuación en la asignación de Prácticas. Se considera la posibilidad de realización de prácticas fuera de Madrid/España, en función de sus opciones (áreas de formación/profesionales, preferencias territoriales).
- La profesionalidad, adecuación y disponibilidad de los responsables del área de informática (cuidada, exquisita, atención a profesorado y alumnado). Destacamos este 'valor' dado el

papel hoy imprescindible (por su uso plural y transversal... necesario en todas las Materias del curso) de este servicio.

- El papel activo e implicado de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo, encargada de todo el proceso de difusión, tramitación, atención y coordinación entre el ámbito empresarial y organizativo y el alumnado solicitante.
- La centralización de la gestión administrativa de la Facultad de Comercio y Turismo, con la designación de una persona de secretaría para atender las acciones administrativas relacionadas con los cursos Máster.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Implicación de los agentes intervinientes en la aplicación y seguimiento del plan de estudios del máster: comisión de calidad, equipo docente, otros servicios (informática, prácticas externas)	Apartados 2, 3	Mantener una comunicación fluida y colaborativa parece acción fundamental para la buena marcha del trabajo cotidiano de desarrollo del curso. Se mantendrán los encuentros periódicos y se potenciará la participación en ellos
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Buen funcionamiento de comisión de coordinación y de implicación de miembros del equipo docente	Apartado 2	Buscar implicación y colaboración del profesorado, teniendo en cuenta el cambio de titulares en algunas asignaturas, a pesar del intento de mantenimiento y continuidad del equipo docente (situaciones de 'año sabático', movilidad de profesorado asociado, son algunas de las circunstancias explicativas)
Personal académico	Profesionalidad y experiencia. Implicación en el curso	Apartado 3	Aplicación de esas profesionalidad y experiencia en las tareas docentes del Máster
Sistema de quejas y sugerencias			
Indicadores de resultados	Buenos resultados en indicadores como incremento de matrículas, elevadas tasas de rendimiento o graduación	Apartado 5.1	Proximidad y seguimiento de situaciones y casos particulares que puedan ayudar al aprovechamiento académico del alumnado
Satisfacción de los diferentes colectivos	Buena valoración de colectivos participantes (hasta donde los datos alcanzan: profesorado, alumnado, otros agentes implicados)	Apartado 5.2	Potenciar mayor participación en la manifestación de estados de satisfacción (que, obviamente, incluye quejas, propuestas, sugerencias)
Inserción laboral			
Programas de movilidad			
Prácticas externas	Implicación y satisfacción del alumnado	Apartado 5.5	Seguimiento y coordinación con entidades implicadas. Búsqueda de adecuación de prácticas a contenidos formativos del curso
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Atención a críticas y sugerencias	Apartado 6	Vigilancia y atención activa ante críticas y sugerencias

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.

Respecto a los puntos débiles o problemas encontrados destacamos los siguientes:

- Un problema resulta la imprevisibilidad en relación a la composición del equipo docente y su posible 'movilidad' de uno a otro año... La coordinación del curso no tiene potestad para intervenir en un asunto que depende de la distribución docente por Departamentos; en ocasiones esto conlleva limitaciones en la información, modificaciones o ajustes inesperados.
- Baja la participación real (seguimiento de todo el proceso) del profesorado en las encuestas de valoración.
- Dificultades en la tramitación de propuestas de TFM, en relación a plazos de entrega, fijación de tutores y correcta difusión de organización de contenidos. Se detecta 'despiste' del alumnado en relación a esta tarea (se muestran desinformados y poco orientados... a pesar de los esfuerzos de información por parte de la comisión de coordinación, como se ha apuntado).
- Limitado aprovechamiento en la realización de algunas prácticas, que recomiendan una mayor intervención (previsión, planteamiento de demandas ajustadas, seguimiento más próximo).
- Falta de agilidad y, en ocasiones, de precisión, en protocolos administrativos; no es atribuible sólo a los servicios implicados (información, tramitaciones) sino también, en buena medida, a una posición pasiva y delengante de parte del alumnado.

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

En coherencia con lo señalado anteriormente, el plan de mejora en el inmediato futuro se centra fundamentalmente en aspectos que se consideran ejes centrales de desarrollo del máster:

Profesorado y coordinación de la docencia: parece importante que todo el equipo conozca e inscriba su labor docente en el plan formativo del máster. En este sentido hay que potenciar el intercambio de información sobre contenidos de las diversas asignaturas, procedimientos docentes, dinámica y organización de clases, formatos y orientaciones de evaluación.

Respecto a las Prácticas, en la línea apuntada en el punto anterior, la comisión de coordinación del Máster busca establecer contacto con empresas y otras organizaciones que puedan resultar de mayor adecuación (previsto desde el máster o demandado/sugerido por sus estudiantes). Se solicita explícitamente la participación de profesores y alumnos.

En relación al TFM está prevista la revisión del documento de directrices de elaboración, destinado a informar a los alumnos del protocolo de elaboración y presentación. También se pretende insistir en que la información respecto a esta tarea resulte más fluida y clara desde el inicio de curso (protocolos, ámbitos y procedimiento de trabajo, fomento en su caso de trabajos conjuntos...)

Aunque en la actualidad existe una fluida comunicación con los/as representantes elegidos por los alumnos, se prevé convocarles a alguna de las reuniones de coordinación; parece adecuado

como forma de demostración (también formalizada, evidenciada) de este intercambio comunicativo.

No se ha podido hasta el momento, pero se mantiene como propuesta y voluntad, testar también la eficacia del curso en términos de capacitación laboral. Se abordará el seguimiento de la situación laboral de nuestros egresados y de su valoración del impacto del curso en su trayectoria profesional.

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	Aunque en aumento, no cobertura de plazas ofertadas	Limitaciones en proceso de difusión/captación de la propuesta formativa	Incremento y mejora- adecuación de difusión	Aumento de tasa de matriculación	Organismos implicados (Rectorado, Centros, coordinación máster)	Continúa	En proceso
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Dificultades para materializar todas las propuestas de mejora	Pluralidad y complejidad de ámbitos de atención	Mantener atención e implicación; organización y ponderación de tareas	Ponderar y procurar hacer más eficaz la comunicación entre el profesorado	Comisión de coordinación	Continúa	En proceso
Personal Académico	Falta de participación en algunos ámbitos	Saturación de tareas, falta de medios	Facilitación (en la medida de lo posible: ajuste de tiempos, promoción de eficacia) para una mayor participación		Organismos implicados (Rectorado, coordinación máster)	Continúa	
Sistema de quejas y sugerencias	Bajo conocimiento de protocolos específicos y formalizados	(imprecisas; apuntamos cierta resistencia a su formalización)			(en realidad, aunque de forma imprecisa, se conoce la posibilidad)		
Indicadores de resultados							
Satisfacción de los diferentes colectivos	Baja participación en esta valoración	Detectamos cierto escepticismo ante la multiplicidad y formato de las indagaciones	Ponderación del interés de participar (aún de forma crítica)	Evidentes bajos niveles de respuesta	Comisión de coordinación y claustro profesores	2018-19	En proceso
Inserción laboral	Ausencia de datos que permitan valorar eficacia	Complejidad de la tarea de seguimiento, una vez finalizado el curso	Diseño y envío de carta de conexión y cuestionario de valoración	(en función de respuestas)	Comisión de coordinación	2018-19	En proceso
Programas de movilidad							

Prácticas externas	Casos de escaso aprovechamiento	Limitaciones en el proceso de oferta y selección	Seguimiento de todo el proceso y búsqueda de adecuación	Utilidad y nivel de satisfacción de alumnado	Delegación de decanato para prácticas, Oficina de Prácticas, coordinación del curso	2018-19, 2019-2020	En proceso
Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR EL ÓRGANO COMPETENTE XXXXXX EL DÍA XXXXXX