



RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4315221	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	Máster	2015-16	Sí	Sí

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
11/12/2015	28/01/2020	Fundación Madrid+d	15/10/2019

CURSO 2019-20
OFICINA PARA LA CALIDAD

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: www.ucm.es/gestiondestinos

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

1. 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 5/2018 de 16 de julio es la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta. Vicedecana de Alumnos y Calidad
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
Adolfo	Millán Aguilar	Representante PDI
Ana Isabel	Rosado Cubero	Representante PDI
Javier	Curriel Díaz	Representante PDI
Fernando	Santander del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Luis	Núñez Minguetez	Representante de alumnos
Beatriz	Martínez Parra	Representante de alumnos
Francisca	Blasco López	Decana (invitada)
Herbert	González Zymla	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)
Ramón	Carrasco González	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Yolanda	Romero Padilla	Coordinadora 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)
Alfonso	Castellano	Agente externo CEO High-Tech / Petit Palace Hoteles
Antonio	Santos del Valle	Agente Externo Director Relaciones Institucionales y Turismo Free Group S. L.

También se puede acceder a través del siguiente enlace web:

[https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-01-11-RELACI%C3%93N%20NOMINAL%20DE%20LOS%20RESPONSABLES%20DEL%20SGIC%20\(1\).pdf](https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-01-11-RELACI%C3%93N%20NOMINAL%20DE%20LOS%20RESPONSABLES%20DEL%20SGIC%20(1).pdf)

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

El Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad fue aprobado por Junta de Centro 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).

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 existe la Comisión de Ordenación Académica, si bien sus funciones son relativas a la gestión corriente 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 entre ambas. A modo de ejemplo señalar, que la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de los Trabajos de Fin de Grado y una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

Las cuestiones de Prácticas Externas se canalizan a través de la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión. Durante el curso 2016/2017 el equipo Decanal incorporó la figura del Delegado/a de la Decana para Prácticas y Empleabilidad y Emprendimiento de la Facultad de

Comercio y Turismo y la Oficina de Prácticas cuenta con un funcionario y un becario de apoyo en su labor.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2019-2020 se han celebrado cinco reuniones ordinarias de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

Reunión Ordinaria de la Comisión de Calidad 13/11/2019:

- Punto tratado: Informe de la Presidenta:
 - Avances en el proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad: finalizando la redacción de procedimientos y programación de auditorías interna y externa.
 - Se ha impartido curso de formación impartido por Biblioteca, pero destaca la baja participación del alumnado.
 - Aprobación por parte de La Fundación para el Conocimiento Madri+d de las propuestas de modificación de los planes de estudios del Máster en Comercio Electrónico, del Grado en Comercio y del Grado en Turismo. Modificaciones a destacar: modificación de los criterios de baremación y acceso a los estudios (idiomas), actualización de normativas, ajuste de presencialidad y plazas de nuevo ingreso, evaluación y dedicación del TFG, listas de docentes, se han dedicado a las prácticas en empresa, etc.
 - Estado de las Modificaciones realizadas en los Másteres que han pasado el proceso de revisión de acreditación: han pasado a la Comisión de Estudios y están a punto de ser aprobadas por el Consejo de Gobierno de la UCM.
- Punto tratado: Aprobación de memorias de seguimiento del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, del Máster en Consumo y Comercio, del Máster en Comercio Electrónico, del Grado en Turismo y del Grado en Comercio.
 - Se aprueban por asentimiento las memorias de seguimiento.

Reunión Ordinaria de la Comisión de Calidad 18/02/2020:

- Punto tratado: Informe de la Presidenta:
 - Cambio en la Coordinación del Grado en Turismo. Se incorpora Herbert González, que sustituye a Javier Curiel.
 - Resultados del programa Docentia: tres profesores de la Facultad han obtenido la valoración de profesores excelentes.
 - Avances en el proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad: realizada auditoría interna con fecha del 7 de febrero, donde se han obtenido sugerencias de mejora. En el plazo de un mes se ha previsto realizar auditoría externa. De manera previa se convocará reunión con los coordinadores de titulaciones.
- Punto tratado: Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de las titulaciones (estudiantes, profesores y PAS).
 - Análisis de las debilidades: la variedad de encuestas crea confusión en los estudiantes que no tienen lo que se evalúa; baja participación por parte del alumnado; puntuaciones emitidas por los estudiantes son bajas y muy variables (desviaciones estándar superiores a 2 y 3 puntos en muchos ítems); las quejas y sugerencias están siendo utilizadas para objetivos distintos de su función.
 - Plan de mejoras: concienciar a los alumnos de la importancia de las encuestas, y transmitirles correctamente el por qué y para qué se hacen las mismas; transmitir claramente los aspectos que la Facultad puede cambiar; difundir el procedimiento de las quejas y sugerencias, para evitar usos incorrectos.
 - Conclusiones. Medidas a adoptar: elaborar vídeo explicativo de las encuestas de satisfacción y del Programa Docentia; informar sobre el funcionamiento de las

encuestas en las aulas e incentivar su cumplimentación; fomentar que los estudiantes opinen y realicen propuestas de mejoras; convocar una reunión con los delegados y representantes de alumnos de la Facultad para tratar todos estos puntos.

Reunión Ordinaria de la Comisión de Calidad 04/03/2020:

- Punto tratado: Organización de la reunión con los estudiantes de los grados y doble grado de la Facultad que se celebrará el 11 de marzo a las 12:45h
 - Se programa una primera reunión para las titulaciones de grado y se detallan los destinatarios de la reunión, sus objetivos y contenidos.
 - Reparto y explicación de las tablas-resumen de los resultados de las encuestas que incluye elementos relativos a satisfacción con la titulación, medidas transversales, sistema de quejas y rol de los coordinadores.
- Punto tratado: Análisis de propuestas para mejorar la encuesta de satisfacción de las titulaciones.
 - Se acuerda analizar detalladamente este punto en una reunión posterior y realizar una propuesta de mejora en algunas preguntas de las encuestas a la Oficina de Calidad de la UCM.

Reunión Ordinaria de la Comisión de Calidad 07/05/2020:

- Punto tratado: Informe de la presidenta
 - Cancelación de la reunión prevista con los estudiantes por la emergencia sanitaria.
 - Ante la situación anómala, desde el Vicerrectorado de Calidad se ha dado la posibilidad al profesorado de cancelar la participación en la evaluación de Docencia sin que suponga incumplimiento
 - Situación de la adaptación de la docencia: la adaptación de la docencia presencial a la docencia *on line* se ha hecho por medio de una adenda general aplicable a las guías docentes de manera ajustada a las pautas marcadas por el Rectorado y por el Decanato. El equipo decanal ha recibido y está resolviendo quejas de estudiantes que han manifestado su desacuerdo con la forma de impartir las clases online de algunos profesores; el equipo decanal ya ha creado grupos de apoyo para ayudar a estos profesores.
- Punto tratado: Medidas extraordinarias en prácticas externas
 - La Facultad de Comercio y Turismo ha puesto a disposición el documento "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20". Este documento recoge la variedad de casos de estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas y una serie de medidas alternativas para que puedan finalizar y superar la asignatura como la gestión de prácticas on-line, el Programa de Talleres de Empleabilidad o el proceso para el reconocimiento y/o convalidación de experiencia previa y otro tipo de actividades formativas relacionadas con las competencias de aprendizaje de prácticas externas (por ejemplo, las organizadas en el marco de actividades complementarias de los másteres).

Reunión Ordinaria de la Comisión de Calidad 23/07/2020:

- Punto tratado: Informe de la presidenta
 - En aplicación de las "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19 Curso 2019-20", la Facultad organizó programa para la empleabilidad compuesto por seis talleres de 10 horas cada uno.

- La Facultad ha organizado dos cursos para cubrir las posibles carencias del profesorado en lo relativo a la evaluación online, específicamente sobre cuestionarios en Moodle y firma de actas con certificado digital.
- El Centro de Formación Permanente (UCM) ha organizado un ciclo de cursos en formato webinar para ayudar al profesorado a planificar, desarrollar y evaluar sus asignaturas a distancia. Se informa que todos los cursos fueron grabados y el material está disponible para la comunidad complutense.
- Se informa que por la emergencia sanitaria el proceso de implantación de la ISO 9001 y la reunión prevista con los delegados de curso para analizar las encuestas de satisfacción y el Programa Docentia han quedado aplazados para el curso 2020/2021.
- Se informa que se han recibido los informes favorables de la Fundación Madri+d sobre las memorias de los másteres en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos y el Máster en Consumo y Comercio, en éste último tras realizar subsanaciones en los criterios de acceso y admisión de los estudiantes.
- Se analiza el estado de matriculaciones en los másteres y se plantea abrir el tercer plazo de matriculación únicamente para el Máster en Consumo y Comercio y para el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.
- Se informa sobre el informe del Ranking Universum que analiza la empleabilidad de las titulaciones y que incluye resultados sobre alumnos de la Facultad.
- Se informa de sobre el Marco Estratégico para la Docencia en el Curso 2020-2021 propuesto por el Rectorado y el Marco Estratégico que la Facultad de Comercio y Turismo ha elaborado a partir de las directrices establecidas por el Rectorado. Se informa además del documento elaborado por la Facultad sobre recomendaciones preventivas. Las clases combinarán la docencia presencial - fundamental en la UCM- y la docencia on-line.
- Ceremonia de graduación del curso 2019/2020. Se sondan las distintas posibilidades para su celebración, que en todo caso, debe ser en condiciones de seguridad. Se estudiará la posibilidad de realizar el acto a finales de octubre en formato *on line* o en un espacio al aire libre.
- Punto tratado: Balance del curso académico en los Grados y Másteres. Los coordinadores de titulación destacan los aspectos más relevantes del curso, entre ellos:
 - El curso ha acabado razonablemente dadas las circunstancias. Se destaca el compromiso del profesorado, la cooperación entre coordinadores de títulos y la implicación de los estudiantes.
 - Se han realizado con normalidad y rigor los procesos de evaluación de asignaturas en grado y master.
 - En el caso de los másteres, la mayor parte de la docencia ya estaba impartida por lo que la emergencia sanitaria ha afectado sobre todo a las prácticas externas y los exámenes, desarrollándose sin incidencias la elaboración y defensa de los TFM.
 - La falta de presencialidad ha dificultado la cercanía del profesorado con el alumnado.
 - La implicación de los estudiantes en el Sistema de Calidad se ha visto dificultada por la situación.
 - Una de las principales actividades que han podido hacer los coordinadores es atender las preguntas de una variedad muy amplia de usuarios (alumnos, PDI, PAS), canalizando sus preguntas.
 - Las guías docentes se han adaptado a la situación generada por la pandemia COVID 19 y, en general, se han cumplido por los docentes, siendo muy destacable el esfuerzo hecho por los profesores para mantener la calidad de la enseñanza adaptándose a situaciones ocasionalmente muy complejas.

- Pese a que se han recibido algunas quejas, sobre las cuales se debate, la valoración global de la gestión que se ha hecho para la adaptación y la continuidad de la actividad docente es positiva.
- Punto tratado: Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa
 - Se analizan y resuelven las solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos como prácticas en empresa, conforme a lo estipulado en el documento “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20” aprobado por la Junta de Facultad de Comercio y Turismo.

Adicionalmente, también se han desarrollado cinco reuniones extraordinarias (26 de mayo, 2 de julio, 10 de julio, 16 de julio y 18 de septiembre de 2020) dedicadas al análisis y resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa conforme a lo establecido en las “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20”.

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/a del programa y de la Comisión de Coordinación.

2.1.1) 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 reserven 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.

2.1.2) 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 propuesta a ANECA.
- 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.

2.1.3) 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.

2.1.4) 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.

2.1.5) 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 dificultad que supone impartir un título concentrado en un año. Los alumnos abordan asignaturas concentradas con profesorado diverso lo que supone, en ocasiones, una sobrecarga de trabajo. A este respecto, se está trabajando en un sistema que aúne la coordinación vertical y horizontal, para obtener una mayor coordinación no sólo de contenidos, sino de actividades y de carga de trabajo de los alumnos.

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. Las diferentes problemáticas surgidas durante los cursos y que, afortunadamente, no han sido de gran entidad, han podido solventarse en el transcurso de las reuniones, tanto oficiales como informales, de dichas comisiones. 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.

Cierto es que, dada la carga docente del profesorado y, sobre todo, la participación en diferentes facultades, algunas decisiones han pasado a tomarse, de manera colegiada a través de las nuevas tecnologías. Estas decisiones han tenido que ver con la información sobre alguna modificación de horario, cambio en el calendario de exámenes, e incluso, para valorar, previamente, la organización de los tribunales y comisiones de evaluación de los trabajos fin de máster. El SGIC desarrollado nos permite tener todo procedimentalizado, lo que impide que se queden sin realizar cualquier tipo de acciones necesarias para el normal funcionamiento del título. El SGIC permite llevar a cabo el funcionamiento correcto del título, independientemente de quién ostente el puesto de profesor de las asignaturas, o la coordinación del máster. Uno de los elementos a mejorar, en este caso, pueden ser los canales de comunicación de los diferentes departamentos, dado que, en caso de permisos sabáticos, bajas médicas o incluso elección de otras asignaturas no relacionadas con este máster, la información no llega por canales formales, sino por canales informales. En un momento en el que las TIC nos permiten generar vías de comunicación, de manera automatizada, es técnicamente viable que, desde los departamentos, al realizar la Organización Docente, envíen comunicaciones formales a los coordinadores de las titulaciones, de tal manera que, al tomar la decisión, la información fluya de manera directa.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Año tras año se sigue identificando que una de las fortalezas del programa es su profesorado por su idoneidad y calidad. No sólo el alto porcentaje de doctores que imparten 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 avala esta afirmación. Su formación académica, así como su labor profesional externa al sector universitario y su experiencia docente e investigadora, les proporciona una notable adecuación para impartir las asignaturas seleccionadas por ellos mismos en sus respectivos departamentos. Así, contamos con un plantel que suma un total de 25 sexenios de investigación, lo que nos sugiere un verdadero valor diferencial con respecto a otros títulos similares. El profesorado que imparte clase en el máster no está, en su totalidad, adscrito a la Facultad de Comercio y Turismo, y lo que podría significar una debilidad, en realidad es una fortaleza, por el poder que tiene esta titulación para atraer el interés de los docentes para impartir clases en él, a pesar de no estar adscritos en la Facultad de Comercio y Turismo.

Categoría	Personas	% personas	Créditos Impartidos	% créditos impartidos	Sexenios
Asociado	4	20,00%	9,78	12,70%	0
Asociado Interino	1	5,00%	2,12	2,80%	0
Ayudante Doctor	2	10,00%	3,37	4,40%	0
Catedrático de Universidad	2	10,00%	7,82	10,10%	10
Contratado Doctor	3	15,00%	18,67	24,20%	2
Contratado Doctor interino	2	10,00%	1,30	1,70%	0
Titular de Universidad	6	30,00%	34,01	44,10%	13

Téngase en cuenta que las características propias de la Facultad de Comercio y Turismo son similares a las que caracterizan al profesorado de planta del máster, pero no iguales, tal es así en cuanto a la conformación del claustro de profesores, caracterizado de la siguiente manera:

Categoría	Personas	Sexenios
Asociado	62	0
Asociado Interino	7	0
Ayudante Doctor	15	0
Catedrático de Escuela Universitaria	7	0
Catedrático de Universidad	0	0
Contratado Doctor	3	1
Contratado Doctor interino	2	0
Titular de Universidad	15	10
Titular de Escuela Universitaria	9	0
Titular de Universidad interino	1	0

Es necesario reseñar que el propio Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos ha conseguido, desde su implantación, como se ha dicho anteriormente, atraer la atención de profesores de otras facultades que suman un total de 25 Sexenios de investigación, siendo una muy grata noticia para complementar los datos de Sexenios de profesores que están adscritos a la Facultad de Comercio y Turismo, de tal modo que la calidad del profesorado y su idoneidad se ve justificada no sólo en el 100% de las evaluaciones docentes que han pasado, sino también en su trayectoria investigadora.

Respecto de los indicadores que tienen que ver con el profesorado, la Tasa de Participación en el Programa de Evaluación Docente es una cifra mejorable, dado que, aunque las anteriores ya eran unas cifras bajas, las actuales tasas cumplen 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 objeto de atención prioritaria en el futuro.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	47,06%	55,56%		
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	5,88%	5,88%		
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%		

Dicho esto, también hay que destacar que la información recibida sobre este tema debe seguir siendo analizada con cuidado, dado que aún hay profesores pertenecientes al programa Docencia en extinción y otros que están inmersos en el sistema Docencia obligatorio del que aún estamos pendientes de su implantación definitiva en la totalidad de la comunidad universitaria.

Por otra parte, 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 2019/2020 se ha mantenido en marcha otro mecanismo para apoyar el programa Docencia de manera interna, que se había implantado ya en el curso 2016-2017:

- a) Este sistema ha permitido un seguimiento del proceso interno y se han mencionado en anteriores memorias de seguimiento. Las Memorias de Aprendizaje de cada asignatura son realizadas por los estudiantes y 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.

En el curso en evaluación ha habido cambios sustanciales de profesorado en varias asignaturas, y en especial situación eran aquellas compartidas por profesorado de diferentes departamentos y, ante ello, la coordinación del máster ha hecho un esfuerzo por reforzar la importancia del sistema interno creado para poder conocer, de primera mano, las expectativas y cumplimiento de las asignaturas del título.

El sistema implantado ha generado una de las fortalezas del título, al crear un canal de información directa para los profesores sobre las debilidades percibidas por los estudiantes del curso anterior. Ello permite a los docentes aplicar las medidas pertinentes para hacer frente a esas debilidades, considerando, además, los objetivos e intereses directamente manifestados por los estudiantes del curso precedente.

En este sentido, este sistema puede ayudar a salvar las discrepancias en la opinión de los colectivos de profesorado y de estudiantes acerca de algunas cuestiones. Estas circunstancias pueden ser achacables, por ejemplo, a la diferente opinión que pueden tener ambos colectivos sobre un mismo tema, como es en este caso la orientación internacional de los estudios y de los casos estudiados en las clases, por un lado, los profesores lo puntúan con un 8 un 9 y 10 puntos un 14%, 43% y un 29% respectivamente, mientras que los estudiantes lo puntúan con 8 y 10 puntos, apenas un 21% cada uno, mientras que un 28% lo puntúan por debajo de 5 puntos. Esta diferencia de opinión no es contrastable, dado que, para paliar estas diferencias de opinión se establecieron actividades complementarias con profesionales y representantes institucionales internacionales procedentes de Siria, Portugal, Colombia, Marruecos, lo que puede suponer que

aquellos que no participan de las conferencias complementarias o visitas de trabajo, no conocían en su totalidad el contenido y orientación internacional del título.

Categoría	Personas	Créditos Impartidos
Asociado	114	1.189,36
Asociado Interino	14	123,12
Ayudante Doctor	25	244,17
Catedrático de Escuela Universitaria	5	105,40
Catedrático de Universidad	3	13,82
Contratado Doctor	18	235,97
Contratado Doctor interino	14	179,70
Titular de Universidad	36	374,56
Titular de Escuela Universitaria	7	119,35
Titular de Universidad interino	1	7,50

La estructura del profesorado de la Facultad de Comercio y Turismo sugieren un peso considerable de los profesores de vinculación no permanente atendiendo al número de créditos impartidos, lo que podría ser considerado, a priori, como una debilidad. Sin embargo, hay que tener en cuenta que las titulaciones impartidas en esta facultad exigen un conocimiento directo y especializado de los sectores en los que los egresados ejercerán su profesión, en el contexto de un mercado laboral cada vez más exigente. Por ello no es una debilidad, sino, por el contrario, una demostración de conexión directa de las titulaciones impartidas con el mercado real al que se van a enfrentar los estudiantes cuando finalicen sus estudios.

La proporción de profesores con una vinculación no permanente en la facultad de Comercio y Turismo supone un importante valor a tener en cuenta, dado que se puede esgrimir como una debilidad, pero, como dicho anteriormente, es un valor a tener en cuenta. Mientras, en el máster el porcentaje de profesorado mayoritario en el máster es profesorado de carácter permanente, y cumplen con las instrucciones sobre profesores doctores que han de impartir clase en el posgrado, estén o no adscritos a la facultad que imparte el título, lo que consolida una posición de fortaleza, y la titulación se beneficia de ello

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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 2019/2020 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. También se tuvo un especial seguimiento sobre la implicación del alumnado Erasmus que participó en algunas asignaturas y cuyo nivel de español no se ajustaba al presentado en la documentación para poder realizar la movilidad internacional. De este modo se trabajó para tratar de mejorar su participación e implicación en el devenir de las clases. También se trabajó en la incorporación de una alumna procedente de México que realizó la matriculación parcial y se incorporó en el último bimestre, lo que provocó cierto desasosiego en la alumna, pero que fue solventado con un seguimiento y atención de aclimatación a horarios, sistema de trabajo y participación.

Las principales problemáticas del curso 2019-2020 vinieron dadas por la aparición de la pandemia cuando las clases presenciales en el máster habían finalizado y quedaban apenas por realizar, apenas, los exámenes del tercer bimestre. Según las instrucciones de Rectorado, no se podían realizar exámenes de manera online. De tal manera que la docencia de dichas asignaturas se tuvo que evaluar con 3 meses de delación con respecto a las clases.

Las preocupaciones se vieron incrementadas por la falta de experiencia en una situación similar, por lo que los propios alumnos alimentaban su ansiedad sobre las noticias que se publicaban y que referían una paralización total del sector turístico para la realización de prácticas, lo que afectaba a 15 de los 31 estudiantes que las tenían matriculadas. De tal manera que dichas quejas se transmitieron al Decanato y a Vicerrectorado de Prácticas y Empleabilidad. Las opciones, como se comenta en esta memoria en varias ocasiones, pasaban por diferenciar, de manera casi personalizada, las circunstancias en las que se encontraba cada estudiante y sus prácticas curriculares. Se realizaron trámites para conseguir obtener prácticas vía telemática con entidades nuevas, con entidades con las que ya se tenían convenios de colaboración previos, se aumentaron los plazos de realización de las prácticas hasta el mes de septiembre, y se realizaron Seminarios de prácticas evaluables para poder convalidar los ECTS de las prácticas. También se establecieron vías para poder reconocer los ECTS de prácticas curriculares a aquellos estudiantes que, durante el curso, habían participado en las actividades complementarias voluntarias en las que participaron ponentes externos, y se organizaron otras actividades online para complementar un número de horas suficiente para poder solicitar dicho reconocimiento de créditos.

Con respecto al canal de comunicación se establecieron llamadas y videoconferencias grupales a través de Collaborate de la plataforma Moodle con la que se gestiona el Campus Virtual de la coordinación del máster y estaban conectados la mayor parte de los estudiantes matriculados. En dichas sesiones se establecían debates directos entre estudiantes y coordinación para tratar de solventar las dudas que podían tener, y aquellas que no se resolvían de manera inmediata, eran elevadas a Decanato, Secretaría Académica y/o claustro de profesores del máster.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40		
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	32	31		
ICM-3 Porcentaje de cobertura	80%	77,50%		
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	89,72%	96,03%		
ICM-5 Tasa de abandono del título	0,00%	0,00%		
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96,47%	94,44%		
ICM-8 Tasa de graduación	86,96%	85,19%		

Memoria anual de seguimiento del Máster

IUCM-1 Tasa de éxito	95,77%	98,37%		
IUCM-2 Tasa de demanda del máster en primera opción	---	---		
IUCM-3 Tasa de demanda del máster en segunda y sucesivas opciones	---	---		
IUCM-4 Tasa de adecuación del máster	---	---		
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	772,50%	547,50%		
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	93,69%	97,62%		

Muy probablemente el pico de demanda de los títulos de postgrado vaya disminuyendo con el paso de los años, pero en ese momento, el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se habrá asentado entre una oferta de calidad y desarrollo de una mejor preparación para un futuro laboral esperanzador. La tasa de demanda del título ha bajado de manera importante, con respecto al año anterior, pero no tiene nada que ver con la tasa que se ha tenido en el curso 2020-2021 con la situación sobrevenida por la pandemia.

La tasa de demanda del máster, aun siendo muy amplia, tiene una connotación negativa, y es el gran número de personas que demandan este título, y que, siendo admitidos, no realizan, finalmente, la matrícula en el máster. Si bien es cierto que, una alta demanda, nos presupone una interesante imagen de cara al exterior, no lo es menos que se han de conseguir ambos objetivos, llegar a más personas y que los preinscritos se matriculen en mayor porcentaje que en la actualidad. Pero también es cierto que la acepción del turismo, su gestión y su planificación, tienen un significado o, mejor dicho, una percepción muy diferente entre la expectativa que se tiene y la trascendencia y valor de un título de estas características. La visibilidad de la importancia de la formación especializada en tareas mucho menos operativas y mucho más dedicadas a la estrategia, contenido y fondo de la práctica turística en los destinos turísticos es un aspecto que se está tratando de resolver a través de la puesta en marcha de diferentes herramientas de presentación, promoción y comunicación que se están realizando desde la Facultad de Comercio y Turismo y el propio Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. De alguna manera se ha de modificar esa visión que tiene la gestión y planificación en los destinos turísticos, y en esa labor también es importante la figura del máster como representante ante las instituciones tanto públicas como privadas de carácter nacional e internacional.

Asignatura	Carácter	Matric	1ª matr	2ª Matr y sig	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
CONCEPTUALIZACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS	OB	31	30	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	18	5	0
DIRECCIÓN DE EQUIPOS HUMANOS	OB	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	16	14	1
DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO: DMO	OB	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	22	9	0
EL PRODUCTO TURÍSTICO: CONCEPTUALIZACIÓN, ESTRUCTURA Y DISEÑO	OB	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	7	20	3	0
ENTORNO LEGAL DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	OB	34	30	4	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	15	12	1
FACTORES Y POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO	OB	32	30	2	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	9	20	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS TURÍSTICOS	OB	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	7	16	8	0

Memoria anual de seguimiento del Máster

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO EN ÁREAS NATURALES Y RURALES	OB	34	30	4	97,06%	97,06%	0,00%	100,00%	0	1	19	13	0	1
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO EN DESTINOS LITORALES Y ÁREAS COSTERAS	OB	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	10	17	3	0
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO URBANO Y CULTURAL	OB	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	23	3	0
IMPLANTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL DESTINO TURÍSTICO: LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOSNTO DE	OB	32	30	2	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	22	6	0
PLANIFICACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO	OB	32	30	2	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	11	18	3	0
POSICIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN INTEGRADA DE DESTINOS TURÍSTICOS	OB	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	20	10	0
PRÁCTICAS EXTERNAS	PRACTICAS EXTERNAS	23	22	1	86,96%	100,00%	13,04%	90,91%	3	0	2	6	12	0
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS	OB	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	27	4	0
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICAS DEL DESTINO TURÍSTICO	OB	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	24	4	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	38	27	11	84,21%	91,43%	7,89%	85,19%	3	3	10	16	5	1

España, en los últimos ejercicios económicos, se ha configurado como uno de los países Top-3 para la atracción de turistas extranjeros y no es sólo por su poder de atracción, sino por el modo en que se ha planificado y gestionado desde los destinos turísticos para poder albergar ese crecimiento. Las estadísticas de actividad turística, con altos crecimientos, han provocado que España sea un buen escaparate de gestión del sector, pero que, dadas las especiales circunstancias sobrevenidas en el curso 2019-2020, se ha producido un cambio drástico en la demanda turística, y España se ha convertido, de nuevo, en un baluarte en criterios de calidad, procedimientos y protocolos de seguridad a nivel mundial. El título y las asignaturas impartidas en él permiten pensar que los futuros profesionales estarán muy preparados para una industria tan cambiante y exigente como es la turística. Así, conociendo que la tasa de matriculación del máster tiene un porcentaje muy importante de estudiantes procedentes de otras nacionalidades pensamos que el título está ofertando unos importantes conocimientos que tienen una trascendencia mayor a nuestras fronteras. En cursos anteriores en las aulas hemos contado con 9 nacionalidades diferentes, en este curso 2019-2020 entre los 31 matriculados de nueva matrícula contábamos también con un número muy importante de estudiantes internacionales, y con una petición expresa para cursar este título en primera opción y, no sólo eso, sino que, en varios casos, era su única opción de matriculación.

El máster cuenta durante el curso 2019-2020 con una primera matrícula muy alta, y una importante acumulación de estudiantes en la última fase de matriculación, correspondiente a septiembre. Desde la coordinación se ha trabajado para tratar de cumplir unas perspectivas de matrícula inmediata, y para poderlo llevar a cabo se ha realizado una comunicación personalizada con los aspirantes para conseguir una incorporación lo más inmediata posible al primer bimestre y cuyas fechas están solapadas con los plazos de matriculación para tratar de minimizar desfases en la incorporación a las aulas. La información directa de la coordinación del máster para tratar de acelerar los procedimientos de incorporación de nuevos estudiantes en el último plazo ha servido para limitar las dificultades, como así se había pedido por la Agencia externa en el proceso de evaluación de seguimiento y verificación del título.

Este ha sido un año de transición durante el proceso de modificación abreviado que se había planteado para reducir el impacto en el título de los estudiantes que no tenían un nivel adecuado de español. Dicha modificación de los requisitos para poder acceder al título se tramitó y la aceptación se obtuvo una vez finalizados los plazos de matriculación del curso 2019-2020. En

cambio, durante el mismo curso, el título ha albergado estudiantes Erasmus que se matricularon sin tener un nivel de idioma adecuado.

Los resultados de demanda superaron ampliamente la oferta de plazas disponibles, pero la memoria verificada del título establece claramente 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.

Los resultados por asignaturas no difieren mucho en cuanto a los niveles de superación de las mismas. En primera matrícula, salvo en aquellas asignaturas más técnicas y específicas en las que el conocimiento del idioma se revela fundamental para poderlas superar. Cabe destacar que algunas asignaturas que obtienen calificaciones muy altas, probablemente por el alto contenido especializado. Las asignaturas pertenecientes al primer bimestre son consideradas el elemento fundamental en cuanto a la conceptualización del máster, y las asignaturas de los otros 2 bimestres sirven para la profundización en muchos aspectos concernientes a la realidad de la planificación y la gestión de los destinos turísticos.

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 o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,5	7,1		
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,0	8,9		
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	2,0	8,0		

Como resultado del esfuerzo realizado y de las mejoras introducidas, a lo largo de los cursos del Máster, están mejorando sus ratios, tanto en lo referido a éxito de graduación, como en lo que respecta a 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 y han utilizado correctamente las herramientas de evaluación de los títulos, corrigiendo la situación creada en las memorias del curso 2018-2019.

El dato de satisfacción del alumnado es gratificante ya que expresa, de manera espontánea, un grado de satisfacción extraordinario. En ocasiones, la encuesta de satisfacción se ha utilizado como vía de reclamación y de canalización de una insatisfacción desmedida contra elementos/agentes concretos que, desajustan, distorsionan y modifican la opinión que, en otros foros, los propios estudiantes expresan. La participación situada en un % cercano al 50% es una clara muestra de desafección hacia las herramientas de captación de información que la universidad pone en manos de los estudiantes. Y las opiniones recogidas a través de ellos requieren un análisis sosegado. El grado de satisfacción de los estudiantes que han participado ha situado la satisfacción en 8 puntos, lo que no hace sino preguntarnos si las soluciones que se toman podrían haber ido en otra dirección, dado que la mediación y las soluciones aportadas, aun siendo positivas, tienen que tender a una mayor excelencia. Es de reseñar que la opinión

mayoritaria del profesorado sea manifiestamente positiva, que la valoración del trabajo propio y del alumnado siempre camine por valoraciones sobre 8 puntos, de manera continuada en toda la encuesta.

Al no encontrarse el PAS específicamente asignado al título, consideramos que a efectos de esta memoria, en nuestra opinión, se puede interpretar que los comentarios de satisfacción no son sobre el título, sino sobre la facultad. Por ello, concluimos que la opinión del PAS no es estrictamente comentable por la coordinación del título, sino por las instancias que así lo requieran. Queremos, no obstante, dejar constancia de la fortaleza que supone la actuación coordinada del PAS y PDI frente a las necesidades del centro y del título, lo que permite obtener siempre el mayor rédito colectivo en cada situación.

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

	1º curso de seguimiento	2º curso de seguimiento	3º curso de seguimiento	4º curso de seguimiento ó curso auto-informe acreditación
IUCM-27 Satisfacción de egresados con la titulación	---	6,0		
IUCM-30 Tasa de Inserción Laboral egresados	---	---		
IUCM-31 Adecuación Inserción Laboral egresados	---	---		

Se ha decidido estudiar la posibilidad de recoger 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.

Los datos recibidos de la información que se ha obtenido a través del estudio del Rectorado sobre inserción laboral es francamente insuficiente, por lo que el comentario sobre el mismo, ante una respuesta con una puntuación de 6 puntos es meramente testimonial.

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 información de las oportunidades sobre prácticas se da de primera mano a los estudiantes en las reuniones grupales que la coordinación del máster realiza periódicamente, así como se les remite a la Oficina de Movilidad de la propia Facultad de Comercio y Turismo para conocer, pormenorizadamente, los procedimientos para poder llevar a cabo una movilidad en el extranjero a través de las diferentes convocatorias.

Del mismo modo, durante el curso se publican a través del Campus Virtual las convocatorias que pueden resultar de interés a los estudiantes para poder concurrir a becas FPU, a becas de postgrado, a becas públicas de prácticas (Turespaña), de tal manera que aquellas convocatorias que pueden ser de utilidad e interés para los estudiantes les es facilitada de primera mano por la coordinación.

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 firmó un convenio con la Université Panthéon Sorbonne París 1, por el que en el curso 2019-2020 ha dado comienzo un intercambio de estudiantes entre ambas universidades para obtener una doble titulación con la UCM. Las entrevistas personales con los estudiantes que demandaron esta doble titulación superior se realizaron en el curso 2018-2019, y cuyo paso durante el curso 2019-2020 ha sido plenamente satisfactorio, con una interesante relación entre los equipos de coordinación del Máster UCM y del Máster Sorbonne París 1, para la evaluación de los TFM / Memories de tal modo que la evaluación ha sido satisfactoria para los 2 estudiantes que pasaron por las aulas de la Facultad de Comercio y Turismo. Del mismo modo, durante el curso 2019-2020 se desarrollaron las entrevistas para los estudiantes que querían realizar su doble titulación en el curso 2020-2021. De esas entrevistas, solo 1 estudiante realizó todos los trámites para poder llevar a cabo su estancia en el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.

Incluso se les ha ofertado a los estudiantes del máster, durante el curso 2019-2020 la posibilidad de realizar las prácticas en las entidades que han participado activamente en las actividades complementarias del curso a través de conferencias o visitas de campo, previamente a la pandemia. A aquellos estudiantes cuyas prácticas no se habían llevado a cabo, se les ha dado la opción de reconocer los créditos pero sin evaluación según las instrucciones de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo; también se han obtenido prácticas telemáticas para algunos estudiantes, y se han ofertado Seminarios prácticos evaluables ofertados por el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Con un programa y calendario de reuniones con instituciones, tanto públicas como privadas, se ha conseguido durante el curso 2019-2020 un resultado altamente positivo, en cuanto a la cantidad y variedad de convenios nuevos firmados, así como la receptividad de alumnos en las instituciones y empresas con las que se firmaron convenios en años anteriores. Se publicitaron diferentes posibilidades de realización de prácticas en instituciones públicas y/o privadas y también diferentes opciones sobre el calendario de realización de las mismas, bien fuera antes de las vacaciones de Navidad, posteriormente, o bien a la finalización de la docencia presencial en el aula por el mes de febrero. Durante el curso no se ha cancelado ninguna práctica, lo que tiene un especial significado, dadas las especiales circunstancias que se han vivido. En este sentido, percibimos como fortaleza el interés, la motivación y la implicación de todos los colectivos para llevar a buen término el programa de prácticas. De hecho, son el 100% de los alumnos los que han realizado, tramitado, reconocido o evaluado, satisfactoriamente las prácticas, a través de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo. Las opciones que se propusieron fueron diferenciadas respecto a las de otras titulaciones, dado que el sector turístico es el que más ha sufrido las consecuencias del cierre y confinamiento de la población en España. De tal manera que se evaluaron como satisfactorias aquellas que hubieran superado el 70% del tiempo de prácticas realizadas de manera presencial, a las de menos del 50% se dio opción de continuar con las mismas a través de teletrabajo. A los estudiantes que no estaban en ninguna de las situaciones descritas, se les dio la opción de buscar prácticas telemáticas a partir de junio, o la realización de unos seminarios prácticos ofertados por el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo; también se permitió reconocer la participación en al menos 20 actividades complementarias con profesionales del sector turístico con los que se ha contado en el aula del máster para reconocer los créditos ECTS del máster. La totalidad de estudiantes que tenían matriculadas las prácticas han podido superar los ECTS de Prácticas Externas.

La insatisfacción de los estudiantes se cifra en un 12,50%, siendo las puntuaciones de satisfacción muy altas con un 87,50%, pero habiendo aumentado el número de personas y casuísticas de los que han realizado las prácticas, supone un aliciente para seguir trabajando en la misma línea. En este curso 2019-2020 una de las fortalezas ha residido en la colaboración continuada obtenida desde la Oficina de Prácticas para la consecución de los convenios que eran necesarios para aquellas entidades que no lo tenían previamente, y la agilidad para la preparación de la documentación y tramitaciones necesarias, como durante el curso 2018-2019.

La evaluación que los empresarios han hecho de los estudiantes recibidos es muy clarificadora, 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. De todas formas, se ha permitido que los estudiantes puedan elegir, y fruto de ello, varias ofertas de prácticas para estudiantes del Máster han quedado desiertas, de modo que, se puede afirmar que en el curso 2019-2020 ha habido, por primera vez, plazas de prácticas que no se han cubierto por elección de los propios estudiantes, independientemente de la situación de pandemia sobrevenida a partir del mes de marzo. Un 93,75% de los empresarios han valorado muy positivamente las prácticas completadas por los estudiantes. De los estudiantes que estaban en una de las circunstancias excepcionales referidas anteriormente sólo 1 quedó por debajo del 50% de horas de las establecidas, que luego fue complementado con Seminarios de Prácticas del Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo.

El grado de satisfacción de los empresarios y tutores con las prácticas externas fue uno de los puntos recomendados en el informe favorable recibido de la comisión evaluadora de la Fundación Madri+d, en el que los resultados durante el curso 2018-2019 fueron de un 88,89% como muy satisfactorias, en 2019-2020 han puntuado un 87,50% con 5 puntos, el 12,50% restante lo han puntuado con 3 puntos. Las expectativas que se habían planteado los empresarios, previamente a la oferta de prácticas se cumplen en un 100% de manera muy satisfactoria, así como la evaluación de dichas prácticas como un elemento que contribuye favorablemente en sus empresas, también el 100% está por encima de los 3 puntos, pero no

sólo eso, puntúan con 5 puntos un 75% de los empresarios/tutores de prácticas. Siendo una mejora bastante sustancial, con respecto a la valoración del curso anterior que se obtuvo un 72,73%. En cuanto al alumnado, el porcentaje sobre la insatisfacción es bastante exiguo, téngase en cuenta que las prácticas en este título pueden ser en lugares muy dispares y con funciones muy distintas en función del lugar, el puesto y el perfil del estudiante. Por otro lado, se puede decir que las opiniones positivas, en un porcentaje ponderado son de un 90,73%.

La reciprocidad entre la opinión de los empresarios y los estudiantes se comprueba con un 81,25% (inferior al curso 2018-2019, 84,38%) 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 (superior al 96% del curso anterior). Sí que hay que mejorar aspectos como la formación e información sobre las tareas que se llevan a cabo en el lugar de prácticas pues hay un 12,50% que puntúan por debajo de 3 puntos, y la disparidad se muestra en unas estadísticas con mucha diferencia entre los participantes en las prácticas, apenas un 43,75% lo considera adecuado con el máximo de 5 puntos y otorga una puntuación de 4 puntos un 18,75% mientras que un 31,25% expresa que la formación recibida fue suficiente, elemento este que se achaca, tras varias entrevistas con los estudiantes, al poco tiempo disponible para poder realizar las prácticas curriculares, apenas son 150 horas. En cuanto a la adecuación de las prácticas con las competencias adquiridas en el Máster para la realización de dichas prácticas, el porcentaje es mejorable, aunque un 87,50% piensa que las prácticas son adecuadas para aportar valor al curriculum vitae de los estudiantes, así como, para mejorar sus posibilidades de inserción laboral.

El seguimiento que lleva a cabo el profesorado que tutoriza las prácticas, a pesar de resultar ser una carga docente más, al profesorado le resulta de bastante interés no sólo por permitirle contactar con las empresas para conocer los pormenores de las expectativas de las prácticas de los estudiantes, los avances realizados y los objetivos alcanzados una vez finalizadas las mismas, sino también por constituir un contacto directo con los propios empresarios y con los estudiantes.

De la totalidad de alumnos que han realizado prácticas sólo 2 han comunicado una incidencia en cuanto al seguimiento de sus prácticas, por no entender adecuadamente las tareas o funciones a realizar. Los propios tutores valoraron negativamente la actitud de los estudiantes ante la práctica. A pesar de los buenos resultados obtenidos en satisfacción, lo que nos puede dar a entender que las funciones realizadas no se adecuaban a las expectativas previas del estudiante y pueden suponer una decepción, y así lo reflejaron los estudiantes y los propios tutores académicos, lo que no puede justificar que la actitud en dichas prácticas se materialice en una desmotivación ante unas tareas que no satisfacen las expectativas previas. La opinión que los propios tutores facilitan sobre la adecuación de las prácticas a los estudios que realizan los estudiantes es bastante alta con un 87,50% en puntuaciones de 4-5.

La opinión de los tutores de las empresas es muy elocuente sobre la adecuación de los perfiles recibidos, siendo ellos los que puntúan muy positivamente a los estudiantes, pero reflejando que la calificación no es un regalo, sino que los propios estudiantes se lo ganan con su actitud ante el reto y sus aptitudes ante los objetivos que se marcan previamente. La proactividad de los estudiantes dentro de las instituciones, su capacidad de empatizar e integrarse con el resto de integrantes de las entidades, así como el cumplimiento con las expectativas es digno de elogio por parte de los empresarios y directivos que realizan la tutorización institucional. Un 87,50% puntúa de 8 a 10 puntos las prácticas realizadas por los estudiantes del máster en sus entidades, y aún más, un 100% afirman que tendrán en cuenta las candidaturas de estos estudiantes en el momento de poder formalizar una vacante en su institución para realizar un contrato laboral. Un 100% de las entidades solicitan seguir recibiendo estudiantes en prácticas de este título.

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 la Memoria de Seguimiento 2015-2016 se dio la siguiente respuesta:

Respecto de las recomendaciones contenidas en el informe de evaluación de la solicitud de verificación del plan de estudios hechos por la ANECA en fecha de 12/3/2015 (8146/2014) todas se han ido solucionando. Se pedía que se justificaran los procedimientos de consulta que habían ayudado a la definición y planificación del título, cosa que se hizo en el documento. Se pedía que algunas competencias CE5 (Manejar instrumentos legales, políticos y económicos para la planificación y gestión de destinos turísticos) se desglosaran concretando contenido y alcance. A esto se ha prestado especial atención con la elaboración de los programas de las asignaturas que tienen esta competencia entre sus objetivos de aprendizaje. Se recomendaba ampliar la información referente a los criterios que se utilizarían a la hora de evaluar el currículum y la adecuación del perfil de los candidatos a los objetivos y contenidos del programa. En este sentido, se propusieron como criterios específicos los siguientes: 1. Graduados en Turismo. 2. Graduados en Geografía y Ordenación del Territorio. 3. Licenciados en Geografía. 4. Diplomados en Turismo. 5. Otros graduados en Ciencias Sociales y Jurídicas siempre que los alumnos acrediten vinculación con la titulación (ya sea experiencia profesional o cursos específicos de formación). Los criterios de baremación serán los siguientes: a) Expediente académico en la titulación de acceso: hasta 500 puntos. b) Experiencia profesional previa (relacionada con la materia): hasta 200 puntos. c) Conocimientos de idiomas extranjeros acreditados: hasta 100 puntos. d) Formación académica complementaria (otras titulaciones oficiales): hasta 100 puntos. e) Otra formación (cursos y seminarios relacionados con la materia): hasta 100 puntos. TOTAL: 1000 puntos. El órgano de la universidad encargado de valorar las solicitudes de admisión de acuerdo con los criterios arriba indicados será la "Comisión del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos" que se creará el primer curso académico en que arranquen las enseñanzas del mismo. Dicha comisión concretará con más detalle la forma de aplicar el baremo en el marco del proceso de selección y podrá contar con el apoyo de asesores externos para situaciones específicas. Se recomendaba especificar los mecanismos de coordinación docente. Cuenta el título, cosa que se hizo. Y por último se recomendaba tener convenios suficientes. Como se ha argumentado, a pesar de la dificultad, se ha conseguido.

Recibido el Informe de Seguimiento de la Verificación del título por parte de la Agencia Externa de evaluación se presentaron 29 evidencias para mostrar los avances necesarios llevados a cabo en el título durante el curso 2019-2020 para cumplir con las Recomendaciones y Modificaciones Necesarias establecidas en el Informe Definitivo recibido anteriormente.

En dicho Informe, bastante positivo para el transcurrir del título, además se nos instó a realizar una Modificación Necesaria sobre la que se estaba trabajando ya desde hacía tiempo y que se incluyó en una Modificación por vía abreviada del título.

Modificación necesaria 1.- "Es necesario incorporar medidas para asegurar que todos los alumnos tienen el nivel de español adecuado para la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en el título". Ante dicha Modificación se solicitó modificación del título con la obtención de Informe Favorable 24/09/2019 en el que se establecían nuevos Requisitos de Acceso y Criterios de Admisión. A partir de dicho momento el máster exige un nivel de lengua española certificado C1, acreditado por instituciones homologadas y contrastadas como el Instituto Cervantes. Dichos cambios se han puesto en marcha en el proceso de matriculación para el curso 2020-2021.

En el Informe Provisional la valoración tanto del informe de autoevaluación como de las evidencias aportadas se infiere que se ha dado debido cumplimiento de la recomendación recibida.

Recomendación 1.- “Se recomienda reorganizar los plazos de matriculación de los alumnos para evitar la incorporación tardía de estudiantes que dificulta la programación de recursos y materiales y humanos”. El título y la facultad donde se imparte no tiene competencias para modificar los plazos de matriculación en la UCM, lo que sí ha hecho el título es tratar de publicitar los plazos y resolución de dudas que puedan existir previamente a la matriculación. El máster personificado en el Coordinador ha dado información personalizada a los candidatos a matricularse en el último plazo (septiembre) para tratar de minimizar las circunstancias especiales en las que se incorporan con fechas muy ajustadas. También se les indica la necesidad de conocer, con antelación, la intencionalidad de matriculación para que puedan incorporarse de manera inmediata. A los estudiantes internacionales se les conmina a realizar una matriculación parcial, dado que se incorporan con el curso comenzado y así realizar el título en dos cursos académicos. El informe de autoevaluación como las evidencias aportadas han dado debido cumplimiento de esta recomendación.

Recomendación 2.- “Es necesario garantizar la continuidad y buen funcionamiento de los enlaces en la web”. Una circunstancia que se trata de paliar de la mejor manera, pero que la limitación de capital humano suficiente y continuos cambios difieren de la capacidad horaria para llevarlo a cabo. Se trata de mantener el hilo de información pública actualizado a través de diferentes canales: web propia del máster de consulta abierta para cualquier persona; Campus Virtual a través de la plataforma Moodle a la que sólo tienen acceso los estudiantes matriculados en el máster; Seminario de trabajo en el Campus Virtual de la plataforma Moodle con acceso sólo para el Claustro de Profesores del máster. En los 3 canales de comunicación se provee de la documentación oficial necesaria, noticias, plazos, calendarios, etc.

Recomendación 3.1.- “Se recomienda tomar medidas para fomentar la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción”. Se han desarrollado mecanismos para intentar fomentar la participación del estudiantado y profesorado en las encuestas de satisfacción y se valorará el resultado de tales iniciativas en futuros procesos de evaluación externa. A tenor de ello, valorado en la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo y llevado a cabo también desde la Coordinación del Máster se han enviado continuadas comunicaciones a través del Campus Virtual, a través de correo electrónico y la propia facultad ha incentivado la participación a través de las RRSS propias y canal de Youtube propio para explicar la importancia y magnitud de la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Recomendación 3.2.- “Se deberían establecer procedimientos para conseguir información sobre la satisfacción de los egresados y de los empleadores y/o tutores de prácticas”. Se valoran positivamente los procedimientos establecidos en el que desde la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo se realiza un 100% de encuestas evaluadas por los propios tutores de prácticas durante el curso 2019-2020.

Recomendación 6.- “Es necesario aplicar los criterios establecidos en el perfil de ingreso para asegurar que todos los alumnos tienen el nivel de español adecuado de manera que no distorsione la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en el título. Redunda sobre la Modificación necesaria y se valora que las acciones de mejora emprendidas darán satisfacción a la recomendación.

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 procede

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

Durante el curso 2019-2020, a pesar de las circunstancias sobrevenidas, se ha demostrado que el SGIC funciona correctamente y es, francamente, un sistema formal superado por el potencial y profesionalidad del claustro de profesores del título. Las decisiones que era preciso tomar se han realizado de manera flexible, dinámica y acertada. Además, se ha conseguido cumplir con las recomendaciones recibidas, no sólo en el curso anterior, sino que se ha seguido con una dinámica alcanzada a partir de los informes recibidos en el curso 2017-2018, ya que, en la memoria del 2018-2019 se consiguió cumplir con la gran mayoría de los ítems evaluados. Podemos resumir como sigue la respuesta y las acciones implementadas en relación con las recomendaciones recibidas:

En el punto 1, el título Cumple, aunque se recomienda un mayor ejercicio de publicidad de las mejoras implantadas a través del SGIC, lo que se hace, además de publicar información sobre las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos.

En el punto 1, subcriterio 2, en la memoria del curso 2018-2019 el título Cumple, pero se recomienda publicitar de manera más accesible los plazos de preinscripción y el enlace de las prácticas externas, lo que se hace en la web propia del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos a través de enlace a los servicios del Vicedecanato de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM, por lo que no se han de publicar en la propia web, sino que son públicos los informes de todos los títulos de la facultad.

En el punto 1, subcriterio 3, el título Cumple parcialmente, porque la información publicada en el momento de la evaluación del Informe de Seguimiento, estaba el enlace del proceso de preinscripción del curso 2018-2019 y faltaba alguna de las guías docentes de las asignaturas. Durante el curso 2019-2020, dado que el fenómeno que vivimos provocado por la pandemia, se han modificado todas las guías docentes de la titulación en las que se ha añadido una Adenda por la que los modelos de docencia y de evaluación se han adaptado, de manera inmediata a la nueva situación. Este cambio, en el modelo de docencia no ha supuesto una ruptura con respecto al temario y contenidos, sino en los modelos de impartición de los mismos para poder ser un título y un profesorado preparado y flexible para pasar, de manera automática, a la docencia online.

En el punto 3, el Informe de Seguimiento se nos pedía añadir la información sobre los Sexenios de los profesores que impartían clase en el título. Dicha información, así como la participación en proyectos de innovación para la mejora de la calidad docente (PIMCD) es muy importante y así se hace en la memoria del curso 2019-2020. Aunque es de reseñar que uno de los elementos que ha marcado la diferencia del título sobre otros de su misma índole ha sido la participación en Actividades Complementarias de profesionales del sector del turismo, de carácter nacional e internacional tanto de manera presencial en la facultad, como de manera online. Estos profesionales tienen un CV que no se incluyó en la memoria, pero su conocimiento del sector, y de su área profesional, no viene marcado por un documento, sino por años de trabajo. En la memoria de seguimiento de la Calidad se han de medir no sólo variables formales académicas, sino también la trascendencia de aquellos que participan en la formación de los estudiantes, y ahí está la labor de la Coordinación y el profesorado del título para velar por la calidad de dichas actividades complementarias.

En el punto 4, el título cumple parcialmente, porque faltaba definir las quejas y sugerencias del título en la Memoria de Seguimiento del curso 2018-2019, por lo que en la memoria actual se va a tratar de mostrar una diferencia con respecto a la situación anterior. También se recomendaba indicar si existen otros canales de quejas y sugerencias. Esta última recomendación quedaba expresada a través de la explicación de los canales no formales

abiertos desde la Coordinación del título, de tal modo que todo alumno tiene contacto con su Delegado de clase y con el Coordinador del Máster para resolver cualquier circunstancia sobrevenida durante el curso. En el curso 2019-2020 además han transcurrido semanas en las que no había una tutoría grupal, sino varias tutorías grupales y personales para tratar de disminuir la ansiedad provocada por el transcurrir de la pandemia y cómo podía afectar a los estudiantes y su paso por el Máster.

En el punto 5, en el subcriterio 2, sobre los resultados obtenidos relativos a la satisfacción del título, se intentó mostrar, no sólo los datos numéricos de satisfacción de los colectivos de la comunidad universitaria con el título. En dicha ocasión se incluyó un breve análisis sobre ello y ahondar en las fortalezas y debilidades del mismo, reseñando que se utilizara este mecanismo como vía de canalización de quejas del colectivo del PAS contra el funcionamiento y falta de coordinación de sus servicios centrales y la falta de cumplimiento de las obligaciones con este colectivo. Lo que viene a dañar la imagen del título, sin tener nada que ver con sus exigencias, por muy de acuerdo que se esté con las mismas por parte del resto de colectivos PDI, estudiantes. La ausencia de un abundamiento de dichos comentarios sobre ello fue motivo de recomendación por parte del Informe de Seguimiento.

Punto 5, subcriterio 3, sobre el análisis de la inserción laboral. Se recomendaba poner en marcha un mecanismo alternativo para la recogida de información de la inserción laboral de los egresados. Tras haber explicado que el título ha creado su propio perfil en LinkedIn, como red social profesional, para contactar con el 90% de los egresados en el curso 2019-2020, así como participar en la petición al Vicedecanato de Calidad para que las encuestas sobre la inserción laboral, realizadas por el Rectorado de la UCM, lleguen y sean adecuados, tanto los modos de contacto con los egresados, como los resultados obtenidos.

Punto 5, subcriterio 4. La participación en programas outgoing de la UCM por parte de estudiantes del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos es francamente redundar en la ausencia de información. No somos un título emisor de estudiantes pues, como se explica todos los años, la duración de 1 año, impide participar en estas convocatorias, en cambio sí somos un título receptor de estudiantes Erasmus, SICUE y/o de intercambio internacional o por el doble máster con Pantheon 1 de la Sorbonne de Paris.

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

Se plantearon alegaciones al Informe de la Memoria de Seguimiento de la memoria evaluada del curso 2018-2019 sobre aquellas cuestiones que no eran del todo claras, de tal modo que el Informe definitivo está pendiente de recepción. Entre las acciones a llevar a cabo en el curso 2019-2020 se establecieron las siguientes:

Se ha tratado de mantener actualizados los canales de comunicación del máster a través de las diferentes vías abiertas con el estudiantado y el profesorado como es el Campus Virtual a través de la plataforma Moodle y la página web propia del máster. Además de un canal de comunicación directo a través del delegado del aula.

En la asignación de los TFM, para tratar de aumentar el ritmo de trabajo en el curso 2019-2020, y a pesar del confinamiento sobrevenido en el que nos vimos inmersos, los profesores recibieron varias comunicaciones desde la coordinación del máster para seguir de cerca los avances de los TFM, de tal manera que los estudiantes pudieran tener alternativas en sus trabajos. En aquellos en los que era necesaria una muestra para poder realizar trabajo de campo se modificó en conversaciones entre los tutores, estudiantes y coordinador. El ritmo de trabajo en los TFM fue mucho mayor que en años anteriores, dado que los estudiantes pudieron realizar una dedicación completa en el desarrollo del mismo.

En el curso 2020-2021 se seguirá poniendo en valor el plan de mejoras planteado en la memoria 2018-2019 y en la memoria del 2019-2020, dado que no todos los objetivos pudieron alcanzarse,

e incluso, dichos objetivos fueron compartidos con los departamentos, o con los profesores implicados en las asignaturas compartidas. La resolución de estas situaciones no es inmediata, ni tampoco está en manos de la Coordinación del máster, aunque la información que se transmite puede ser tenida en cuenta para la toma de decisiones.

En la memoria del 2019-2020 se incluye la información de los sexenios de investigación del profesorado y durante el curso el máster ha participado en el PIMCD titulado “Mejora de las competencias y soft skills en el ámbito de la formación de máster para la empleabilidad” para que los estudiantes pudieran participar de talleres que les ayudasen y motivasen en el desarrollo de sus habilidades personales. Durante el curso 2018-2019 los estudiantes del Máster también participaron en el PIMCD titulado “Variables psicológicas implicadas en la actitud e iniciativa emprendedora (II): personalidad, cognición y emoción”.

En cuanto al punto 5.3 en el que se recomienda incluir datos de inserción laboral, el título depende de los datos generados por el estudio que realiza el Rectorado y el éxito de dichas campañas de captación de información no están resultando de especial impacto.

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

En función de las recomendaciones recibidas de la Fundación Madri+d se ha actuado, siguiendo, de manera coordinada con las acciones llevadas a cabo por la Facultad de Comercio y Turismo una serie de acciones que cumplan con dichas recomendaciones.

Recomendación Criterio 1.- Se recomienda reorganizar los plazos de matriculación de los alumnos para evitar la incorporación tardía de estudiantes que dificulta la programación de recursos materiales y humanos.

Acción necesaria 1.- Se ha ampliado el número de comunicaciones a los estudiantes que pertenecen a la última convocatoria de matriculación (septiembre) advirtiéndoles de las dificultades que se van a encontrar al incorporarse con el curso ya comenzado. De este modo se les ha comunicado, de manera directa, desde la coordinación del máster sobre la idoneidad o no de su matriculación en el título si tienen que llevar a cabo trámites de visado y permisos de residencia, para personas extranjeras, y que, cumpliendo con los requisitos, para evitarles trastornos se les ofrecen 2 alternativas, que realicen la titulación con matrícula parcial durante el curso actual y el resto el curso que viene. De este modo no se incorporan con las clases ya empezadas, sino que se incorporan en el segundo bimestre. La otra alternativa en dicha comunicación es, asegurando que van a realizar la matrícula, se incorporan a las clases una vez que se publica la lista de admitidos (con una semana de retraso con respecto a la incorporación del resto de estudiantes) por lo que sólo pierden 1 clase.

Recomendación Criterio 2.- Es necesario garantizar la continuidad y buen funcionamiento de todos los enlaces de la web.

Acción necesaria 2.- Se han realizado los cambios y modificaciones reconocidos durante la evaluación del panel, de tal modo que los enlaces y los documentos subidos a la web son fácilmente accesibles y funcionan de manera adecuada.

Recomendación Criterio 3.1.- Se recomienda tomar medidas para fomentar la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción.

Acción necesaria 3.1.- Se incrementarán las notificaciones directas y por vía telemática sobre la importancia de la participación de ambos colectivos en las encuestas de satisfacción.

Recomendación Criterio 3.2.- Se deberían establecer procedimientos para conseguir información sobre la satisfacción de los egresados y de los empleadores y/o tutores de prácticas.

Acción necesaria 3.2.- Ya se incluyen datos de satisfacción de ambos colectivos en la presente memoria de seguimiento referido a dichos datos.

Recomendación Criterio 6.- Es necesario incorporar medidas para asegurar que todos los alumnos tienen el nivel de español adecuado con el objetivo de evitar distorsiones en la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en el título.

Acción necesaria 6.- Los requisitos de idioma en la memoria verificada se han mostrado como insuficientes, para lo que se han seguido las recomendaciones publicadas por la UCM a través del BOUC para solicitar acreditar un B2 para cursar el máster. La Facultad de Comercio y Turismo en las modificaciones de los títulos de máster oficiales que está llevando a cabo apuesta por exigir un nivel C1 a los candidatos a cursar los másteres de la facultad y, siguiendo la modificación necesaria, se llevará a cabo una modificación de la memoria verificada en la que se incorpore la exigencia de un nivel de idioma de nivel C1 para poder llevar el ritmo de las clases de manera adecuada.

El desarrollo de las acciones correctoras se ha de llevar a cabo de manera coordinada con el resto de elementos que forman parte de la comunidad universitaria. Bien es cierto que, algunas de ellas tienen que ver con estrategias de la propia facultad, como en lo referido con el nivel de idioma, incluido como requisito imprescindible para el normal funcionamiento de la titulación. No sólo por el mejor aprovechamiento del propio estudiante, sino por el funcionamiento de un estudio superior en el que el debate, el intercambio de ideas, el trabajo en equipo, conlleva una correcta comprensión de todos los conceptos, tanto en el aula, como en el trabajo autónomo realizado para cada una de las asignaturas, muchas de ellas con prácticas de equipo.

En las reuniones y comunicaciones desde la coordinación del título se insiste en la participación de todos los colectivos inmersos en el trabajo en el título, del mismo modo que, a través del Campus Virtual, se publican anuncios, de manera periódica y un mensaje fijo en el que se informa de la importancia de la participación de todos ellos en la elaboración de las encuestas de satisfacción.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede

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

Se ha llevado a cabo, durante el curso 2019/2020 el Procedimiento de Modificación Abreviado para el cumplimiento con la Recomendación necesaria 1 recibido en el Informe de Seguimiento de la Acreditación de la titulación por parte de la Fundación Madri+d. Ello ha permitido que la evaluación de dicho procedimiento ha sido aprobada con fecha 24/09/2019.

Durante el proceso de preinscripción y matriculación del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se siguieron las nuevas condiciones/requisitos aprobados en dicho procedimiento, por el que se establece que los aspirantes internacionales de habla no hispana han de demostrar un conocimiento y certificación del mismo mínimo con un C-1 realizado por una institución de suficiente nivel para ello como el Instituto Cervantes o similar.

A su vez se han modificado diferentes elementos formales en cuanto a la representación de los órganos formales de la Facultad de Comercio y Turismo en la que se imparte el título y se han adecuado diferentes aspectos de poca trascendencia en el desarrollo formativo del máster.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

El título está consolidado como un nuevo actor dentro del amplio abanico de oportunidades de crear red de contactos entre la universidad y el sector turístico, trascendiendo al sector público y privado dedicados a la gestión y planificación de destinos turísticos. 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.

Durante el proceso de evaluación y verificación del título, uno de los aspectos que fueron resaltados por el panel evaluador fue la alta participación de los diferentes colectivos de la comunidad universitaria, tanto PDI, como PAS y estudiantes y egresados que participaron de manera extraordinaria en el mismo.

La dedicación a un entorno en el que el sector público tiene tanta importancia depende, en gran medida, de la creación de puestos de trabajo en el ámbito público, oposiciones, para este tipo de puestos, cuyas funciones están llevando a cabo funcionarios con una formación muy limitada en temática turística y están exclusivamente reservados a auxiliares administrativos, administrativos y técnicos con conocimientos de carácter jurídico y económico, en absoluto adecuados, salvo en puestos de información turística, donde se exigen varios idiomas y cuyo nivel de contratación es el más bajo de la escala salarial de personal de administraciones públicas. No conformes con ello, desde la coordinación del título se han establecido nuevas redes de contacto con instituciones internacionales y supranacionales, fruto de las mismas son las visitas de trabajo que se han realizado a Portugal, o webinars en directo con conferenciantes internacionales, o el convenio firmado entre la facultad y la Organización Mundial de Turismo para que alumnos del máster puedan realizar prácticas en sus servicios en la sede de la OMT en Madrid.

Además, se está participando en eventos de diferente índole, en los que se está poniendo de manifiesto, ante las instituciones públicas, la necesidad de crear puestos de trabajo con un perfil marcadamente formado en materia de planificación turística, sobre todo en un momento en el que los efectos adversos del turismo están trasladándose a la opinión pública y es necesario atajarlos con planificación y toma de decisiones adecuadas.

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 riqueza y variedad del alumnado han permitido 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 dirigida a la consecución de objetivos sin bajar el nivel, sino exigiendo el esfuerzo y trabajo necesarios para poder conseguirlo, lo que proporciona 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.

Memoria anual de seguimiento del Máster

	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 curricula especializado en las materias impartidas.	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			
Programas de movilidad	<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>b) Captar estudiantes ERASMUS interesados en la temática del máster.</p>	<p>a) Seguir realizando la promoción del programa para dinamizar la participación de nuevos estudiantes en el programa de intercambio.</p> <p>b) Permitir la matriculación de estudiantes ERASMUS+ que cumplan con los mismos requisitos de admisión recogidos en la memoria verificada del máster. Hubo matriculadas</p>

Memoria anual de seguimiento del Máster

			en el curso 2019-2020 2 estudiantes procedentes de Bélgica.
Prácticas externas	Existe una coordinación adecuada entre la universidad y las entidades e instituciones para realizar prácticas.	La comunicación entre las empresas e instituciones con las que se cuenta con convenio en vigor, o las que se firman durante el curso es fluida, y adecuada. La coordinación existente entre el coordinador del máster y la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo y la Delegada de la Decana para prácticas y emprendimiento es una verdadera fortaleza a la hora de obtener buenos resultados en la justificación, mejora de las prácticas y aumento de la oferta de las mismas año tras año.	Conseguir que las funciones y tareas de cada una de las prácticas realizadas por los estudiantes del máster estén y sean adecuadas a los conocimientos adquiridos durante la titulación, y sean útiles para la obtención de un aprendizaje positivo en el campo del sector de la planificación y la gestión turística.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Se ha obtenido la verificación del título en el curso 2018-2019. Durante el curso 2019-2020 se ha obtenido el Informe Favorable Provisional por el que se cumple satisfactoriamente tras un año de la Verificación de la Acreditación por parte de la agencia externa.	En el informe oral del panel evaluador se destacaron los puntos fuertes de la titulación. La modificación necesaria que la Fundación Madri+d realiza tiene que ver con un aspecto fundamental para el buen funcionamiento interno de la titulación, el nivel de idioma español ha de ser un criterio imprescindible.	El 24/09/2019 se ha confirmado la Modificación por trámite abreviado de la Memoria Verificada para poder dar satisfacción a la Recomendación Necesaria que solicitaba el Informe de la Agencia externa.

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.

El confinamiento sobrevenido durante el curso 2019-2020 ha provocado una paralización en el sistema de prácticas, dada la directa dependencia de uno de los sectores más castigados por la crisis del Covid-19. La falta de alternativas puede provocar ciertas carencias a la hora de plantear cómo se podrá adaptar en un futuro próximo.

Además, se carecen de datos estadísticos reales y significativos sobre la inserción laboral de los egresados en el Máster en Gestión y Planificación de Destinos Turísticos. A pesar de tener localizados o, al menos, situados, es preciso poder contar con la participación y voluntad de los egresados para poder realizar un estudio claro sobre la situación laboral en la que se encuentran.

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

La implicación del profesorado en el título ha mejorado sobremanera en los últimos cursos, el profesorado ha podido comprobar que, ante las circunstancias en las que se están moviendo sus egresados, en la recepción de información de antiguos alumnos supone un verdadero ánimo para el desarrollo de su actividad docente. Pero el aumento en la matrícula también ha supuesto un aumento en la carga docente, sobre todo en lo referido a su área de conocimiento más especializada, y máxime cuando el seguimiento tiene que ser muy detallado, en lo referido a la tutorización de trabajos fin de máster.

Los TFM presentados en las convocatorias ordinaria y extraordinaria ha permitido dar cabida a muchos más TFM que otros cursos anteriores. Las especiales circunstancias del curso 2019-2020 ha permitido que, ante la carencia de oportunidades laborales, por la paralización del sector, los estudiantes hayan podido avanzar más en sus TFM.

El profesorado, también consciente de las dificultades de la situación actual, ha apoyado para que los alumnos puedan llevar a cabo su TFM con un grado de profundidad más amplio, y es por ello que se ha obtenido una amplia demanda de defensas de TFM durante las convocatorias.

La cercanía con el alumnado y con el profesorado por parte de la Coordinación del título ha permitido que, como mediador, en ciertas situaciones puede resultar beneficioso, pero el no contar con ningún mecanismo de decisión para poder realizar modificaciones o cambios, puede obstruir las posibilidades de crecimiento del propio título. El que la elección de la docencia en el título sólo dependa del profesor, basado en la antigüedad es un mecanismo anacrónico, y la imposibilidad de generar cambios ante este tipo de situaciones puede suponer un verdadero obstáculo para el título, hoy en día que la información, sobre todo la negativa, fluye por las redes sociales, lo que puede repercutir en la reputación online del título.

Memoria anual de seguimiento del Máster

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Es necesario mejorar la coordinación de la carga de trabajo	a) Hay asignaturas con más de un profesor y no hay comunicación adecuada.	a) Facilitar que la coordinación entre el profesorado, sobre todo en las asignaturas con 2 profesores sea aún mayor.	a) Reuniones de coordinación académica y de claustro de profesores.	Comisión de coordinación y claustro de profesores		
Personal Académico							
Sistema de quejas y sugerencias	Uso del canal informal para tratar asuntos de interés por queja o sugerencia directamente con el coordinador del máster	a) Facilidad y cercanía con la coordinación del máster para poder tratar cualquier asunto de manera directa. Falta de maniobra del coordinador para realizar cambios internos de un curso a otro.	a) Informar a los estudiantes para que utilicen los cauces creados a tal efecto. b) Informar a los departamentos de la necesidad de cambio de profesorado, si procede en cursos siguientes.	a) Aumento en el uso del canal de quejas y sugerencias formal. b) Mediación y generación de informes a los departamentos que proceda.	Coordinador del máster		
Indicadores de resultados	a) Sería necesario aumentar la tasa de matrícula hasta 40 plazas.	a) Los alumnos que se postulan como candidatos en realidad no conocen bien los contenidos del curso.	a) Desarrollar el proceso de selección algún mecanismo que garantice que saben el objetivo central del programa. Crear vías de promoción y presentación del título a través de RRSS (Facebook, LinkedIn y web propios del máster y de la facultad).	a) Mejora en la tasa de matrícula.	a) Coordinador del programa		En proceso constante

Memoria anual de seguimiento del Máster

	b) sería necesario seguir mejorando la tasa de rendimiento	b) Todos los alumnos no elaboran el TFM dentro del curso académico	b) Desarrollar con el conjunto profesores tutores de TFM una estrategia para conseguir aumentar el ritmo de trabajo	b) Decisiones en las reuniones de coordinación.	b) Comisión de coordinación y claustro de profesores		
Satisfacción de los diferentes colectivos							
Inserción laboral							
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA JUNTA DE FACULTAD DE
COMERCIO Y TURISMO EL DÍA 11 DE DICIEMBRE DE 2020