VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4315213	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CONSUMO Y COMERCIO

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO Y FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIOLOGÍA

Créditos	Doble grado/máster	Curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	MÁSTER	2015-16	X (optativa)	--

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
2014	2019	2020 y 2023 (en evaluación)	2019

CURSO 2022-23

OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

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

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: http://www.ucm.es/consumocomercio

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

En ella, aparece una breve descripción básica del máster donde aparece su denominación, centros responsables, centro donde se ubica, créditos de impartición a tiempo completo y su posibilidad de realización a tiempo parcial, así como el idioma de impartición. En las demás, pestañas de la web se encontrará toda la información ampliada necesaria sobre el título para la sociedad, comunidad universitaria y estudiantes.

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso (https://comercioyturismo.ucm.es/estudios/master-consumoycomercio).

La información actualizada y la estructura de la página fue revisada adquiriendo un formato más homogéneo al de otros cursos de Máster de la UCM y resulta fácilmente accesible a través de cualquier buscador, página web de la UCM (https://www.ucm.es/ConsumoComercio) y, también, a través de las webs de la Facultad de Comercio y Turismo (https://comercioyturismo.ucm.es/master) y la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (https://politicasysociologia.ucm.es/master).

Además, como se aprecia en estos enlaces, se tiene acceso a esta misma página tanto desde la página web de la Facultad de Comercio y Turismo (http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/master-consumoycomercio), como de la facultad de Ciencias Políticas y Sociología (https://politicasysociologia.ucm.es/estudios/master-consumoycomercio), así como desde la propia página de la Universidad Complutense de Madrid (http://www.ucm.es/estudios/master-consumoycomercio).

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

La información presentada recoge y amplía la información contenida en la memoria verificada y, por lo tanto, se adecúa plenamente a lo expresado en la memoria verificada del Título. Además, compromete y garantiza desde el comienzo de la puesta en funcionamiento del curso sus contenidos y formato.

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

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

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en la memoria de verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad (SGIC) del Título.

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

El máster tiene dos centros responsables que garantizan la marcha de los procedimientos de calidad, estructura y funcionamiento adecuado del máster. La URL donde se puede encontrar información sobre el sistema de calidad de los centros es: en la Facultad de Comercio y Turismo (https://comercioyturismo.ucm.es/calidad) y en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (https://politicasysociologia.ucm.es/comision-calidad). Sin embargo, el centro de impartición del título de máster es la Facultad de Comercio y Turismo por lo que es dicha facultad el centro responsable de garantizar la calidad de la marcha del mismo y se rinde cuentas participando en las reuniones la coordinadora como invitada con voz pero sin voto.

La persona responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo es la Decana o persona en quien delegue, que presidirá la Comisión de Calidad de la Facultad. Actualmente, la presidenta de la Comisión de Calidad es la Vicedecana de Estudios y Calidad.

La Comisión de Calidad, aprobada por la Junta de Centro, tiene como objetivo principal garantizar la calidad de las titulaciones que funciona con un reglamento específico aprobado por dicha Junta. Se trata de una Comisión delegada de la Junta de Centro.

La descripción de la organización y funcionamiento de la Comisión de Calidad, además de su reglamento de funcionamiento, se encuentran publicada y actualizada en la web de la Facultad de Comercio y Turismo: (https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic).

La composición de la Comisión de Calidad fue aprobada por la Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio y se encuentra publicada y actualizada en la web de la Facultad de Comercio y Turismo: (https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic).

La relación nominal de la Comisión de Calidad se encuentra publicada en la web de la Facultad: https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic

En ella, además, de los responsables de las comisión, aparecen las personas invitadas. En esa relación nominal se puede ver a uno de los profesores del máster como vocal y a la coordinadora como invitada, por lo que el máster está ampliamente representado en la comisión.

LA RELACIÓN NOMINAL DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DEL SGIC Y COLECTIVO AL QUE REPRESENTAN EN EL CURSO 2022-2023, según la Junta de Facultad, 5/2018 de 16 de julio, que aprobó la siguiente Comisión de Calidad (actualizado 30/09/2022):

Presidenta Yolanda Romero Padilla, Vicedecana de Estudios y Calidad

Secretario Coral Illana, Rodríguez Representante PAS

Vocal Adolfo Millán Aguilar, Representante PDI

Vocal Amparo Carrasco Pradas, Representante PDI

Vocal Javier Curiel Díaz, Representante PDI

Vocal Ana Isabel Rosado Cubero, Representante PDI

Vocal Clara Martín Duque, Representante Resto de PDI / Coord. Doble Grado en Turismo y Comercio

Vocal Sara Jiménez Peña, Representante de Estudiantes

Vocal Lidia de la Morena Fernández, Representante de Estudiantes

Invitados

Invitada Francis Blasco, Decana de la Facultad

Invitado Milagros Serrano Cambronero, Coordinación Grado en Turismo

Invitada Mercedes Rubio Andrés, Coordinación Grado en Comercio y Doble Título Interuniversitario en Grado en Diseño de Moda y Grado en Comercio, UPM-UCM

Invitada Lourdes Susaeta, Coordinación Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras

Invitado Pablo Garrido Pintado, Coordinación Máster Comercio Electrónico

Invitado Ignacio Ruiz Guerra, Coordinación Máster en Planificación de Destinos Turísticos

Invitada Matilde Fernández-Cid, Coordinación Máster en Consumo y Comercio

Invitado Manuel de la Calle Vaquero, Coordinación Programa Doctorado Interuniversitario en Turismo

Invitada Diana Gómez Bruna, Coordinación Adjunta Doctorado Interuniversitario en Turismo

Invitado Antonio Santos del Valle, Agente externo: Director Departamento de Relaciones Institucionales y Turismo – Innova Tax Free

Invitado Alfonso Castellano, Agente externo: CEO – High Tech / Petit Palace Hoteles

Invitado Armando Rodríguez Ocaña, Agente externo: Presidente de la Fundación Ciudad y Comercio

Desde el año académico 2015-16, primero de impartición del Máster en Consumo y Comercio, la coordinación del master ha estado representado hasta hoy dentro de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo. Esta participación de coordinadores de los cursos de nivel máster en la Facultad como invitados en la Comisión de Calidad resulta especialmente interesante, como foro de encuentro e intercambio (opiniones, experiencias, valoraciones, propuestas), dado el papel que dicha Comisión asume en el establecimiento de criterios de calidad, de seguimiento, de control y de proposición en todas las titulaciones impartidas en la Facultad de "Comercio y Turismo".

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad) y está publicado en la web de la facultad en el siguiente link: https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic

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

- **Sesiones**
  - La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias. 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.
  - 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**
  - 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/a. 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/a dispondrá de voto de calidad
  - 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/a, se considerará aprobada por asentimiento si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
  - Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente/a, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando.
- **Efectos de los acuerdos**
  - 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.
  - 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 su nivel de avance o de cumplimiento. Se elevarán a la Junta de Facultad, para su ratificación, los acuerdos que corresponda en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia.

En el Centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones son relativas a la gestión corriente de la actividad académica. Las cuestiones relativas a las prácticas externas se canalizan a través de la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión.

Adicionalmente, cada grado y máster dispone de su propia Comisión de Coordinación del Título (Ver apartado 2). Las funciones concretas que tiene la Comisión en relación al máster conlleva el análisis de los resultado del mismo y desarrolla los canales de coordinación con el resto de órganos académicos involucrados en el desarrollo del título con el que adoptar acuerdos que competen al máster.

De la labor realizada por la Comisión de Calidad, se destaca en el curso 2022-2023 la elaboración del Protocolo para la defensa de Trabajos Fin de Máster en modalidad Business Game, la elaboración de Directrices y recomendaciones para la evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria, las Directrices para la evaluación fuera de convocatoria oficial por incidencias y el trabajo de análisis y mejora durante el proceso de preparación de documentación para el seguimiento ordinario del título.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2022-2023 se han celebrado 8 reuniones de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
21/09/2022	Informe de autoevaluación de seguimiento voluntario para los títulos de máster en evaluación.	Se aprueban los informes de autoevaluación para el seguimiento voluntario para los títulos: Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
28/10/2023	Aprobación, si procede, de las Memorias Anuales de Seguimiento de los títulos oficiales de Grado y Máster impartidos en la Facultad de Comercio y Turismo.	Problema analizado: la Coordinadora del Máster, Matilde Fernández-Cid, expone que la Memoria anual de seguimiento del Máster manifiesta como punto débil la imprevisibilidad en relación a la composición del equipo docente (movilidad por distribución por Departamentos, situaciones de 'año sabático' o baja médica…). La coordinación del curso no tiene potestad para intervenir en este asunto; en ocasiones esto conlleva limitaciones en la información al alumnado, modificaciones o ajustes inesperados. Otro punto débil es que sigue siendo muy baja la participación en las encuestas de valoración. Se aprueban las Memorias con las observaciones indicadas por la comisión.
12/12/2022	1. Análisis, y medidas a adoptar si procede, de los informes provisionales de seguimiento voluntario de la Fundación Madri+d correspondientes a Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras 2. Análisis, y medidas a adoptar si procede, de los informes provisionales de seguimiento anuales de la Universidad Complutense de Madrid	1. Se analizan los informes provisionales de seguimiento voluntario y se acuerda la presentación de alegaciones. 2. Análisis, y medidas a adoptar si procede, de los informes provisionales de seguimiento anuales de la Universidad Complutense de Madrid: Del Máster en Consumo y Comercio cabe destacar en el apartado de Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título que nos recomiendan realizar el análisis cualitativo de la participación de los profesores en programas de evaluación de la calidad docente. Indica que nosotros manejamos datos cuantitativos pero no cualitativos. La misma recomendación para los proyectos de innovación docente. Para finalizar la reunión la Vicedecana hace un resumen de las propuestas más destacadas que se han hecho en la Comisión para los títulos de grado y máster: • Información pública: incorporación de información y/o actualización • Evaluar y destinar recursos para fomentar la participación en las encuestas de egresados • Incorporar un formulario para los datos de participación del profesorado en los proyectos de innovación docente • Información sobre el porcentaje de Doctores • Acciones específicas para disminuir la tasa de abandono en grados (>15%). • Acciones de mejora para reducir el profesorado no permanente y aumento del número de sexenios.
07/02/2023 Extraodinaria	Análisis de informes de seguimiento de los títulos correspondientes al curso 21-22 y	Se ha detectado carencia de directrices sobre evaluación continua y evaluación extraordinaria, si bien se dispone de recomendaciones emitidas en el informe de Asesoría Jurídica de la UCM ya informadas en Junta de

	aprobación, si procede, de acciones de mejora. Propuesta y aprobación, si procede, de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y convocatoria extraordinaria	Facultad en Comisión de Calidad. Se han detectado también incidencias y carencia de directrices claras a la hora de realizar pruebas de evaluación fuera de convocatoria oficial. Tras un intenso debate se concluye que: - El sistema de evaluación debe ser igual en convocatoria ordinaria y extraordinaria. Manteniendo la proporción de peso de las distintas pruebas evaluables. Siempre respetando lo establecido en Memoria verifica y la Guía docente. - La necesidad de definir qué es evaluación continua: actividades de evaluación realizadas durante el periodo de impartición de clases. - Necesidad de marcar un porcentaje de recuperación en convocatoria extraordinaria mínimo: 50% al cual se le pueda sumar la calificación obtenida durante la evaluación continua. - Además se plantea y se recomienda la posibilidad de poder recuperar el resto de pruebas susceptibles de recuperación aplicando el mismo porcentaje previsto para convocatoria ordinaria. La comisión acuerda confeccionar un documento que incluya estas conclusiones y seguir trabajando en él en reuniones posteriores, dejando plazo para la reflexión.
30/03/2023	Directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y convocatoria extraordinaria.	Conservación de exámenes y pruebas de evaluación e indica que ya han sido enviadas al profesorado y que nos aconsejan que, según normativa, dichas pruebas deben ser conservadas durante 5 años, siempre dentro de las instalaciones en los espacios establecidos para ello indicando los datos que sugiere la Asesoría Jurídica. Sobre las actividades fuera del Centro y la cobertura de dichas actividades por el seguro escolar. Para ello indica que se van a redactar unas directrices para la organización de este tipo de actividades que se colgarán en la web y se indicarán también por correo electrónico. En otro orden, la Vicedecana indica la posibilidad de unificar el calendario de los Másteres Oficiales ya que entre ellos existen discrepancias y desajustes. Tras un debate entre los miembros de la Comisión sobre estas evaluaciones fuera de convocatoria oficial se concluye que se revisarán las casuísticas por incidencias relacionadas con la salud, se decidirá si el documento debe ser una directriz o una recomendación y se modificará el texto con el fin de que los estudiantes tengan la oportunidad real de aprobar la asignatura en los siguientes términos: 1.-Podrán ser susceptibles de recuperación las pruebas de evaluación que permita alcanzar, al menos, el 70% de la calificación de la asignatura conforme lo establecido en memoria verificada. 2- En convocatoria extraordinaria, se aplicará el mismo peso previsto para el conjunto de la tipología de prueba de evaluación en convocatoria ordinaria. 3- Cuando el conjunto de pruebas evaluables correspondientes a presentaciones y participación en clase supere el 30%, será recuperable la parte correspondiente a la presentación. 4- La calificación obtenida en las pruebas evaluables durante evaluación continua podrá ser conservada para la evaluación extraordinaria siguiendo las directrices y recomendaciones establecidas en el presente documento. La redacción del documento será de nuevo sometida a votación por la Comisión de Calidad.
16/05/2023 Extraordinaria	1:- Aprobación, si procede, de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y convocatoria extraordinaria.	El documento queda redactado de la siguiente manera: • Por motivos de asistencia a reuniones relacionadas con representación universitaria (Consejo Social, Consejo de Gobierno, Claustro universitario, juntas de facultad o escuela y consejos de departamento). • Por motivos de asistencia a alguna actividad de carácter oficial en representación de la Universidad (se deberá acreditar la imposibilidad de que no pueda acudir otra persona en sustitución). • Por coincidencia con actividades oficiales de los deportistas de alto rendimiento o por participación en actividades deportivas de carácter oficial representando a la Universidad.

		• Por obligaciones o citaciones judiciales. • Por coincidencia de fecha y hora de dos o más procedimientos de evaluación de asignaturas de la misma titulación. • Por motivos de salud del estudiante (enfermedad que requiera hospitalización o aislamiento; accidentes que impidan la movilidad del estudiante). • Situaciones personales de extrema gravedad, que afecten al juicio y discernimiento del estudiante (muerte de un familiar directo -hasta segundo grado de consanguinidad y afinidad-, intento de suicidio, violación, etc.). • Por inicio o finalización de estancia de movilidad saliente (con acuerdo oficial) en una universidad de destino cuyo calendario académico requiera la incorporación del estudiante en fechas coincidentes con realización de las pruebas de evaluación. • Por otras causas de fuerza mayor debidamente justificadas que serán resueltas por la Comisión Académica previa solicitud del estudiante. Se acreditarán estas circunstancias mediante la certificación, informe o parte emitido por el Servicio Público de Salud, Policía Nacional, o por medios acreditativos siempre públicos (por ejemplo, registros o certificaciones fehacientes) sobre los hechos excepcionales que se citen. Dichas situaciones deberán ser acreditadas por el estudiante y comprobadas y verificadas por el profesor responsable de la impartición de la asignatura o, en su caso, por la Comisión Académica.
08/06/2023 Extraordinaria	1.-Plazos de renovación de acreditación 2.- Aprobación de informes de autoevaluación de seguimientos ordinarios del Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.	1.- Se somete a valoración la fecha más idónea para la visita del panel de renovación de acreditación de los títulos de la fase primera (septiembre u octubre de 2023) y de la fase segunda (enero, febrero o marzo de 2024). La Comisión aprueba en el caso de la fase primera, el mes de octubre de 2023, y en el caso de la fase segunda, el mes de marzo de 2024. El Máster en Consumo y Comercio será evaluado en segunda fase. 2.- Aprobación de informes de autoevaluación de seguimientos ordinarios del Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. La Presidenta cede la palabra a la profesora Matilde Fernández-Cid, Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio, que comienza su exposición haciendo referencia a la modificación necesaria que establece la Fundación Madri+d en el Criterio 1-Organización y Desarrollo, en el que han recibido una valoración D, indica que todos los alumnos deben tener un nivel de español adecuado para la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en el título y aconseja tener un cuidado especial con este tema. Así mismo, hace también referencia a las dos recomendaciones que establece la Fundación que son: - Analizar y tomar medidas para reforzar la coordinación en las asignaturas impartidas - Analizar y tomar medidas sobre el reparto de la carga de trabajo de las distintas asignaturas a lo largo del curso. En lo referente al Criterio 3, indica que se recibió valoración de C con las recomendaciones siguientes: - Es necesario establecer los procedimientos necesarios para fomentar la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción. - Es necesario realizar encuestas de satisfacción a los egresados y empleadores. -Es necesario obtener información sobre la inserción laboral del Máster. La coordinadora expone que la participación de los estudiantes profesores y egresados en las encuestas de satisfacción sigue siendo muy baja, a pesar de los esfuerzos realizados en promover su participación. La encuesta interna para recabar datos adicionales de inserción laboral se ha vuelto a lanzar, y aunque no tiene la representatividad deseada, se están recogiendo más datos que los disponibles hasta ahora.

		Continua su exposición haciendo referencia al Criterio 6 – Resultados de Aprendizaje- que ha recibido una valoración C y que establece dos recomendaciones, una de ellas la recomendación 2 que vuelve a hacer referencia al nivel de español adecuado establecido en el perfil de ingreso y haciendo hincapié en la exigencia de un nivel C1 de español para la admisión de los estudiantes de habla no hispana. En la recomendación 1 se establece analizar la posibilidad de incrementar una mayor orientación práctica de los contenidos que se imparten en el curso. En el caso del idioma, ya se realizó modificación en la Memoria Verifica, en el caso de la orientación práctica, ha sido un tema tratado en la Comisión del Máster con el profesorado.
12/07/2023	Revisión y aprobación, si procede, informes de autoevaluación para la renovación de acreditación de los títulos Grado en Comercio, Grado en Turismo, Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Revisión y aprobación, si procede, de Protocolo para la defensa del Trabajo Fin de Máster en modalidad Business Game (TFM-BG).	Se informa que la nueva Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario afectará al proceso de renovación de profesorado asociado y a la gestión de plazas de profesorado a tiempo completo. También establece limitaciones para la realización de tareas de gestión por parte del del profesorado asociado (ej. coordinación de asignaturas). Se analizan y aprueban los informes de autoevaluación para la renovación de acreditación de los títulos Grado en Comercio, Grado en Turismo, Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Se destacan tres temas globales a los que se les debe hacer seguimiento durante los próximos cursos: la estructura del PDI que imparte clase en los títulos, la adaptación de las aulas a lo establecido en el RD 640/2021 y la evolución de la participación de los grupos de interés, especialmente de estudiantes. Se informa de la problemática: la modalidad de TFM Business Game (TFM-BG): cuando el programa de trabajo del TFM-BG comienza y se desarrolla todavía no se sabe si los estudiantes superarán todas las asignaturas. Desde Sección de Régimen Académico de la UCM permiten que el centro establezca un acuerdo para gestionar los casos específicos de TFM-BG. La comisión aprueba un protocolo específico para la defensa del TFM-BG y su elevación a Junta de Facultad para su revisión y aprobación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Compromiso e implicación de todas las personas componentes (representantes e invitados). Involucración de los diferentes órganos académicos de la facultad. Prácticas inspiradoras o buenas prácticas que hacen mejorar las acciones realizadas en el máster. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras	

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

Existen mecanismos de coordinación docente de carácter general, como se ha indicado anteriormente, tanto en cuestiones que son responsabilidad del Centro y/o funcionan a nivel Facultad -y por ello su trabajo y decisiones inciden también en el Título "Consumo y Comercio"- (servicios generales, organización de espacios y tiempos de actividad…) como en cuestiones propias de cada título pero que son responsabilidad compartida (estructura y funcionamiento, por ejemplo, de los trabajos fin de máster o las prácticas en empresa).

El Máster en Consumo y Comercio dispone de una Comisión de Coordinación propia, formada por el grupo de profesores que han venido trabajando durante todo el proceso de implantación del Título, desde la presentación y defensa de su propuesta hasta su aprobación y puesta en funcionamiento. Se organizó en un origen como "Comisión para el Diseño del Plan de Estudios del Máster Universitario Oficial en Consumo y Comercio", antes de su presentación, propuesta y votación como "Comisión de Coordinación" en reunión del Equipo Docente (puesto que comenzó su trabajo con anterioridad a la aprobación del propio Máster). La Comisión de Coordinación fue aprobada en primera reunión con Equipo Decanal y Equipo Docente del curso, celebrada (inmediatamente después de la aprobación del Máster) el día 3 de junio de 2015. Tras pasar por los procesos propositivos y de aceptación, durante el año académico 2021-22 dos de los componentes de la

Comentado [YR1]: Revisar: Comisión académica?

Comisión de Coordinación asumieron de forma conjunta el papel y las funciones de coordinador del Máster; aunque en el curso 2022-23 sólo lo asumiría una persona. Este cambio fue una cuestión nominal, más que práctica, pues la coordinadora siempre estuvo muy acompañada de la totalidad del grupo de coordinación. Los componentes de la Comisión de Coordinación durante el año académico 2022-23 han sido:

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

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

En relación a la coordinación docente, la coordinación vertical en el seno del propio curso se garantiza a partir del trabajo tanto de la figura del Coordinador del máster (con funciones asignadas en esta tarea) como de la Comisión de Coordinación -integrada actualmente por los cuatro miembros del equipo docente nombrados. La coordinación horizontal cuenta con la figura del coordinador de asignatura y del trabajo del conjunto del Equipo docente. El Equipo Docente tiene reuniones periódicas donde se abordan tareas de intercambio de información y toma de decisiones sobre contenidos, dinámica, evaluación, etc. entre las distintas Materias y Asignaturas del Máster. En estas reuniones también se habla sobre tareas exigidas, tiempos docentes, recursos o coordinación de carga de trabajo del alumnado, entre otros asuntos (algunos previstos, otros emergentes en la propia reunión o a demanda de profesorado).

Comentado [YR2]: Revisar si esto coresponde realmente a la Comisión de Coordinación según el SIGC de la FCyT y contemplado en memoria verifica

Están previstas tres reuniones de equipo docente en cada año académico: al inicio (septiembre/octubre), entre primer y segundo semestres (enero/febrero) y al final de curso. En el año académico del que estamos dando cuenta, 2022-23, se celebraron reuniones de Equipo Docente en las fechas recogidas en el cuadro.

En dichas reuniones se informa y se consulta, entre otras cosas, sobre procesos de difusión y publicidad del curso y de selección de alumnado. En relación con este último aspecto, la Comisión de Coordinación está implicada y participa en la valoración y la selección de solicitudes (preinscripciones) para el curso. También son motivo de debate y acuerdos todos aquellos asuntos relacionados con la docencia del curso -su funcionamiento, los emergentes e imprevistos, las adecuaciones exigidas- así como la asignación de responsables de coordinación de Prácticas externas y de Trabajos fin de Máster.

Por otro lado, además de esa coordinación vertical, se establece y se informa de una coordinación más horizontal que es aquella que lleva el profesorado de las diferentes asignaturas, mediante la realización de trabajos conjuntos, presentaciones y ponentes invitados. En ese sentido, se presenta como práctica inspiradora la colaboración entre el profesorado para favorecer el entendimiento por parte del alumnado de la coherencia curricular de las asignaturas del máster.

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

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
19 sept. 2022	Acto de bienvenida Solicitud de participación para conformación de tribunales para evaluación de TFMs	Problema de sobrecarga de trabajo de profesorado para formar parte de Tribunales de TFMs Presentación-recordatorio de cuestiones formales y de organización del curso por ejemplo protocolos de matriculación, permisos, nuevas incorporaciones…

	Presentación de componentes de grupo de alumnos nuevo curso	
17 dic. 2022	Intercambio de información, observaciones y propuestas, en torno a la marcha de primeros meses del curso Información sobre proceso de asignación de tutorías para TFM y solicitud de Participación de profesorado Prácticas externas: próximo inicio	Coordinación de asignaturas y adecuación al Plan de estudios del Máster y a los requerimientos de la Agencia de acreditación: prácticas actuales, propuestas y compromisos para este curso. Presentación de nuevos y nuevas docentes incorporados Informe sobre fechas de clase y exámenes. Encuentro festivo: profesores y grupo de alumnos (se invita también a titulados de años anteriores y a conferenciantes-colaboradores).
12 julio 2023	Información sobre marcha del segundo período lectivo Valoración e intercambio sobre presentación-defensa de TFMs en 1ª convocatoria	Intercambio de experiencias de coordinación de trabajo compartido entre asignaturas Planteado, como problema, la necesidad de una mejor difusión del curso (otra de las tareas hace tiempo planteadas pero aplazadas por no disponer de los recursos -sobre todo tiempo- necesarios).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buen funcionamiento de comisión de coordinación y de implicación de miembros del equipo docente. Buena respuesta y adaptabilidad del nuevo profesorado incorporado al Equipo docente.	Sobrecarga de trabajo del profesorado, que dificulta la organización de tareas añadidas a la docencia de sus asignaturas. Dificultades para asumir el seguimiento de alumnos titulados en nuestro Máster (se plantea que sería interesante contar con algún profesional especialista externo: podría ayudar mucho en esta tarea y no resultaría caro -realizada alguna consulta).

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Durante el año académico 2022-23, recogiendo la información procedente del Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIRI) -del Centro de Inteligencia Institucional (CII)- cuya herramienta es fundamental para el soporte a la planificación estratégica de la UCM, el master se ha compuesto por un equipo de 17 profesores y profesoras. Entre este profesorado, y considerando sus categorías de contrato, el 58.8% es personal docente permanente (64,7% contando con PCDI). Actualmente, el 100 por 100 del profesorado que imparte asignaturas en el máster cuenta con el título de doctor. La asignatura optativa de Prácticas es asignada a varios profesores. La situación laboral de este profesorado deriva en la siguiente distribución por categoría de contrato:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	2	11,8%	2,75	4,3%	0
Ayudante Doctor	4	23,5%	11,60	18,1%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	5,9%	5,50	8,6%	0
Catedrático de Universidad	1	5,9%	4,00	6,2%	5
Contratado Doctor	3	17,6%	19,10	29,8%	0
Contratado Doctor Interino	1	5,9%	0,00	0,0%	0
Titular de Escuela Universitaria	1	5,9%	2,25	3,5%	0
Titular de Universidad	4	23,5%	18,95	29,5%	8

Todas las asignaturas del título tienen un reconocimiento de 6 ECTS para los y las estudiantes (correspondientes a 45 horas de impartición por profesorado), homogénea distribución que responde a la ponderación de contenidos planificada y contrastada cuando se diseñó el Plan de Estudios (en lógica con sus objetivos y en consenso con los Departamentos implicados). Esta dedicación lectiva facilita, por una parte, un adecuado despliegue de contenidos contemplados en los programas docentes de las asignaturas y, por otra parte, una dinámica de interacción y participación activa en clase. La implicación por parte del profesorado también se facilita cuando existe una continuidad en la asunción de responsabilidad docente en el Máster, sin embargo cuando ha habido entrada de nuevo profesorado ha venido acompañada de compromiso y buena integración en el curso.

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

	2018 / 2019	2019 / 2020	2020 / 2021	2021 /2022	2022 /2023
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	71,43	62,5	81,3	83,3	74,3
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	60	37,5	75	100	100
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100	100	33,3	100	93,3

En el Programa Docentia-UCM, el profesorado se evalúa cada 3 años. Durante estos tres años el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas (PAE) siendo el tercer año cuando se obtiene una evaluación global de la actividad docente solicitada por lo que en el curso 22-23 el porcentaje de profesores evaluados en el tercer año han sido 2 de los cuales han obtenido los resultados siguientes: excelentes 1; Muy positiva 1. También, es necesario destacar que el profesorado del máster participa en Proyectos de Innova-Docentia. En este sentido, señalamos la continuidad de uno de ellos en el que participan varios profesores y profesoras del máster y cuya temática está relacionada con nuevas metodologías de investigación social concernientes al trabajo, consumo y cadenas globales, el género, así como la mejora en la realización de Trabajos Fin de Máster (TFM) o Títulos, presentación del TFM, etc. También, es necesario destacar la participación del profesorado en otros programas de innovación docente en otras universidades. Las personas IP del máster, número de profesorado participante del máster y títulos en 2022/2023 y proyectos que continúan son:

1.- TÍTULO DEL PROYECTO: INSOCTEA VII. Metodologías avanzadas sobre investigación social del trabajo, género y cadenas globales para la docencia en sociología del trabajo y la Economía crítica a través del teatro social (teatro foro). Proceso de Internacionalización.

ENTIDAD FINANCIADORA: Universidad Complutense de Madrid. UCM Innova-docencia.

DURACIÓN DESDE: 01/06/2023 HASTA: 30/06/2024, proyecto en curso

INVESTIGADORA PRINCIPAL (IP): María José Díaz Santiago (PDI máster)

Participan: 2 profesoras del máster.

2.- TÍTULO DEL PROYECTO: Big-data en Educación VII: Integración e Impacto de la Literacidad Tecnológica en el mundo académico universitario: indicadores del grado de integración de las TICS en la huella académica de profesores y alumnos de la Universidad Complutense de Madrid y Autónoma de Madrid.

ENTIDAD FINANCIADORA: Vicerrectorado de Calidad. Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente. Universidad Complutense de Madrid. Ref.: 373

DURACIÓN DESDE: 2023 HASTA: 2024

PRESUPUESTO: 490 euros

INVESTIGADOR PRINCIPAL: Juan Luis Peñaloza Figueroa

3.- TÍTULO DEL PROYECTO: INSOCTEA VI. Metodologías Avanzadas sobre Investigación Social del Trabajo, Género y Cadenas Globales para la docencia en Sociología del Trabajo y la Economía Crítica a través del Teatro Social (Teatro Foro)".

ENTIDAD FINANCIADORA: Universidad Complutense de Madrid. UCM Innova-docencia.

DURACIÓN DESDE: 01/06/2022 HASTA: 30/06/2023

INVESTIGADORA PRINCIPAL: Pablo López Calle

Participan: 2 profesoras del máster.

4.- TÍTULO DEL PROYECTO: RENOVA_PID, UV-SFPIE_PID-2077789. INNOVAGEN: Repensant i actualitzant la incorporació de la Perspectiva de Génere en el Grau en Relacions Laborals i Recursos Humans (IV).

ENTIDAD FINANCIADORA: Universitat de València.

DURACIÓN DESDE: 31/07/2022 HASTA: 31/07/2023

INVESTIGADORA PRINCIPAL: Aguado Bloise, Teresa Empar I García Testal, Elena

Participa: 1 profesora del máster.

5.- TÍTULO DEL PROYECTO: Herramientas para mejorar la orientación y tutorización de los Trabajos Fin de Máster (METATFM)

ENTIDAD FINANCIADORA: Proyecto de Innovación Docente para Grupos de Innovación Docente(GID), UNED

DURACIÓN DESDE: 2022 HASTA: 2023 proyecto en curso

INVESTIGADOR PRINCIPAL: Diego Galán Casado

Participa: 1 profesora del máster.

6.- TÍTULO DEL PROYECTO: Big-data en Educación VI: Indicadores de la Competencia de Literacidad Digital Académica de los Profesores y Estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid: recursos tecnológicos, huella académica y rendimiento académico.

ENTIDAD FINANCIADORA: Vicerrectorado de Calidad. Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente. Universidad Complutense de Madrid. Ref.: 421

DURACIÓN DESDE: 2022 HASTA: 2023

PRESUPUESTO: 0 euros

INVESTIGADOR PRINCIPAL: Juan Luis Peñaloza Figueroa

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Interdisciplinariedad. Profesionalidad y experiencia Nivel de satisfacción manifestado Rejuvenecimiento del PDI con mayor formación en NT e internacionalización	Alta rotación del profesorado tras la pandemia

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Varios son los canales formales mediante los que el alumnado puede comunicar preguntas, quejas, sugerencias, reclamaciones; apuntamos los que con carácter más próximo y accesible han sido previstos y estuvieron habilitados durante el año académico 2022-2023:

- Reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos

Este tipo de reclamaciones se cursan y resuelven desde el Vicedecanato de Estudiantes. No se han formalizado durante el curso pasado reclamaciones en este ámbito que afecten al máster.

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

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

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

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

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

Ésta es una vía que generalmente se considera más próxima y suele ser más utilizada. Durante el año académico 2022-2023 se estableció comunicación fluida con la coordinación del curso y se fueron transmitiendo las preguntas, demandas o propuestas que puntualmente fueron emergiendo, por ejemplo en torno a protocolos administrativos, posibilidades de cambios o ajustes de matrícula o, cuando llegó el momento, de dificultades de interpretación de protocolos para la realización de TFMs (en un par de casos no fue admitida propuesta de entrega tras haber desconectado con tutor y no entregar un trabajo con mínima calidad).

No se registraron quejas a través de los canales formales.

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

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

Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria de la Facultad de Comercio y Turismo, durante el curso 2022/2023, entre las incidencias formalizadas por medio de instancia o formulario de sugerencias y quejas, del total que se ha registrado en la facultad, el 3,84 % corresponden al Máster en Consumo y Comercio, es decir, 1.

Fecha	Categorización	Sexo	Vía
20/10/2022	Denuncia la aparición en la facultad de mensajes ideológicos contra el presidente de China	Hombre	E-mails

Estas incidencias han sido resueltas mediante contestación y/o acciones por parte del organismo competente para su resolución. En unos casos, desde la Facultad y la coordinación del máster se ha realizado una labor de investigación, seguimiento y mediación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Pluralidad de canales, facilidad de acceso, atención y respuesta fluida por parte de la facultad y el máster	Falta de manifestación explícita, durante el curso, de motivos de insatisfacción

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	2019 / 2020	2020 / 2021	2021 /2022	2022 /2023
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	22	13	25	26
ICM-3 Porcentaje de cobertura	55%	32,5%	62,5%	65%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,61	92,14	95,98	90,98
ICM-5 Tasa de abandono del título	0,0	0,0	7,69	0,0
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	94,38	88,44	99,01	97,83
ICM-8 Tasa de graduación	60,00	88,89	77,27	94,74
IUCM-1 Tasa de éxito	100	98,47	100	99,59
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	495	475	442,5	540
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	93,61	93,57	95,98	91,35

ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas

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

ICM2-Matrícula de nuevo ingreso

Una vez superada la incidencia de la pandemia se ha recuperado número de matrículas superando el número cada año académico (prevemos incremento de recuperación).

ICM-3 Porcentaje de cobertura

En obvia vinculación con lo dicho en comentario de anterior indicador, se está recuperando el porcentaje de cobertura de plazas.

ICM-4 Tasa Rendimiento del título

La Tasa de Rendimiento del título es del 90,98%. Se mueve esta tasa, a lo largo de estos primeros años de funcionamiento del curso, en unos valores altos que consideramos muy positivos; la pequeña representación de quienes no superan la totalidad de créditos ordinarios en relación a los matriculados se puede explicar por situaciones específicas que suponen el incremento de dificultad de seguimiento del curso con máximo aprovechamiento para algunos estudiantes, como son la compatibilidad de estudios y empleo o importantes carencias formativas con las que se acceda al curso.

ICM-5 Tasa de Abandono del máster

Este año la tasa de abandono del máster es 0, nula. Hasta ahora, en las cinco promociones de trayectoria de este máster, no se ha alcanzado el 10% previsto en la memoria de verificación.

ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados

La Tasa de Eficiencia de nuestros egresados ha sido en el año académico motivo de esta memoria (2022-23) del 97,83%; recordemos que en la memoria de acreditación se planteaba una previsión del 80% en este indicador.

ICM-8 Tasa Graduación

La tasa de Graduación obtenida durante el año académico 2022-23, fue del 94,74. Aumentando respecto a años anteriores.

IUCM-1 Tasa de éxito

La tasa de éxito es muy alta. Cabe pensar que están detrás de este óptimo resultado la evaluación continua, la consideración de prácticas y trabajos de preparación de la asignatura durante el curso y el seguimiento del alumnado por parte del profesorado implicado.

IUCM-5 Tasa de demanda del Máster

Siendo elevada, esta tasa en este periodo ha aumentado ligeramente que destaca respecto al año anterior que sufrió una variación a la baja. Refuerza la decisión, ya comentada y exitosamente ejecutada, de acometer un abordaje de difusión con alternativas realistas de intervención (considerando recursos disponibles); tarea que se planteó de forma conjunta con el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo, donde se imparte el título.

IUCM-16 Tasa de evaluación del título

Esta tasa baja levemente respecto a la tasa de éxito, lo que apunta al realismo de los alumnos y alumnas a la hora de presentarse, o no hacerlo, en las convocatorias matriculadas, en función de su expectativa de superación.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matricula	2ª Matricula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LAS DECISIONES DE COSUMO	OPTATIVA	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	8	2	0
COMERCIO Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	16	0	1
CONSUMO DIGITAL:OFERENTES Y PROSUMIDORES	OPTATIVA	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	8	1	0
DERECHO DE CONSUMO Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	17	9	1
LA CADENA DE VALOR Y NUEVAS FÓRMULAS EMPRESARIALES DE DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	12	12	1	1
LOS PERFILES DEL CONSUMIDOR:ESTILOS DE VIDA Y PROCESOS PSICOSOCIALES	OBLIGATORIA	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	7	15	3	1
MODALIDADES Y PRÁCTICAS DEL CONSUMO TURÍSTICO	OPTATIVA	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	5	2	0
MODELOS DE CONSUMO Y DESARROLLO COMERCIAL:EVOLUCIÓN SOCIO-HISTÓRICA	OBLIGATORIA	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	12	13	1	0
PRÁCTICAS	OPTATIVA	16	16	0	93,75%	100,00%	6,25%	93,75%	1	0	1	6	8	0
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RESPONSABILIDAD CIVIL DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	15	5	0
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CONSUMO	OBLIGATORIA	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	10	14	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	32	26	6	28,13%	90,00%	68,75%	26,92%	22	1	2	6	1	0

Como puede observarse en la tabla -y se ha visto en indicador anterior de tasa de éxito-, los resultados son muy positivos en la totalidad de asignaturas. Hay estudiantes que deciden aplazar su presentación-defensa del Trabajo de Fin de Máster para la extraordinaria de septiembre y, algunos, incluso a la de febrero (ya en nuevo año académico), lo que explica la bajada en el porcentaje de superación del curso. Sin embargo, no consideramos negativo una decisión como ésta, que habla más bien del nivel de responsabilidad en la tarea de quienes han tenido unas circunstancias que han justificado esta decisión: la mayoría espera presentarlo en la convocatoria extraordinaria de septiembre para centrarse en la reflexión analística y escritura final o en febrero por cuestiones profesionales).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buenos resultados académicos	

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).

	2018 / 2019	2019 / 2020	2020 / 2021	2021 /2022	2022 /2023
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	4,6	6,8	8	6,5	4,7
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	7,8	8,5	9	9	8,4
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	No disponible	No disponible	6,5	6,3	8,8

La encuesta de satisfacción de estudiantes nos señala con un 20% de participación de estudiantes (7 de 35) que la satisfacción por el número de alumnos por aula tiene un 7,3 de media, los materiales de las asignaturas ofrecidos son considerados actuales y novedosos con un 5,3 de media, se valoran las tutorías (6,6) y la gestión de las prácticas externas por el centro en un 8.3 de media. Por último, la satisfacción del estudiante con el máster ha bajado respecto al curso anterior, lo que debe ser objeto de seguimiento. Entre los comentarios de mejora de los estudiantes se indicó una revisión del perfil al que está orientado el máster y mayor contenido práctico, por otra parte, se contrasta con un mayor número de matriculados en el curso 2023-24 y en el que algunos/as estudiantes expusieron que habían solicitado el máster porque le habían hablado bien de él, por lo que se detecta una diversidad de actitudes ante el aprendizaje consecuencia también de una diversidad del alumnado, el orgullo de ser estudiante UCM recoge una media de 7,3.

La participación del PDI fue del 41%. Es un colectivo muy feminizado y de mediana edad, muy satisfecho con la titulación (media 8,4 y mediana y moda 9). Hay que destacar que en todos los ítems el profesorado muestra gran satisfacción tanto en aspectos de la titulación y los recursos fundamentalmente, sólo baja en relación con la satisfacción con la UCM y la satisfacción del alumnado. Estos hechos, aunque deberían de ser explicados con un análisis más explicativo, es decir, posiblemente tengan que ver con el proceso de precarización de la Universidad vivida en los últimos años y con un alumnado muy diversos donde concurren muchas nacionalidades, formaciones, niveles de formación, expectativas sobrevaloradas respecto al país que dificultan la docencia. A pesar de ello, el compromiso es muy alto y la valoración por la gestión que se hace de la titulación por las diferentes áreas y compañeros/as del PAS es muy satisfactoria. Lo que muestra la gran convivencia que existe entre los colectivos empleados dentro de la Facultad y la UCM.

Por último, en relación al PAS, con una población muy feminizada y de mediana edad, la satisfacción es del 8,8 de media, con una mediana de 9 y una moda de 10. Como se aprecia el colectivo del PAS sigue la misma tónica que el PDI. Donde el PAS está altamente satisfecho en todos los ítems.

Como muestra la encuesta la satisfacción con el trabajo realizado de los dos colectivos empleados en la UCM es muy alta, satisfacción que tiene que ver con el grado de cumplimiento a partir de la optimización de los recursos con los que cuenta. En relación con la satisfacción de estudiantes, se considera de interés complementar los datos cuantitativos obtenidos, cuya representatividad es mejorable, con datos cualitativos que permita profundizar en los elementos que influyen en su satisfacción.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Información de satisfacción de estudiantes mejorable.

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

Este año se ha vuelto a realizar desde el Rectorado una indagación (cuestionario enviado) entre los egresados del año académico inmediatamente anterior. La participación se ha incrementado notablemente respecto a los dos cursos anteriores alcanzando un 25%. La valoración es positiva, aunque ligeramente inferior al curso 202/22 se mantiene en un notable, muy superior a los aprobados o suspensos de cursos anteriores.

	2018 / 2019	**2019 / 2020**	**2020 / 2021**	**2021 /2022**	**2022 /2023**
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	5,5	4	5,5	8,5	7,6
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	n.d.	n.d.	n.d.	100%	100%

Mirando la tasa de inserción laboral de egresados de la titulación según el Vicerrectorado de Calidad es del también se ha producido un incremento de la participación del 23,1%, es decir, de 3 sobre una muestra de 13, siendo la tasa de inserción del 100%.

En el máster de Comercio y Consumo junto a la Facultad de Comercio y Turismo se ha realizado un gran esfuerzo para ampliar la información sobre la situación de los egresados por lo que a principios del mes de junio se envió una encuesta a través de Google Forms a los 163 egresados entre los cursos 2015-16 hasta el curso 2021-22. Tras varios recordatorios por parte de la coordinación de la facultad, coordinación y profesorado del máster se han recogido 27 respuestas. Los resultados detallados de esta encuesta interna están disponibles en la web: https://comercioyturismo.ucm.es/file/seg06.2.-mcc_resultado-estudio-interno-egresados.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se dispone de un sistema implantado para la recogida de datos de satisfacción de egresados y datos de inserción Contar con una herramienta testada por la facultad y el máster y que puede llegar fácilmente al estudiante	

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

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

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

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Contar con prácticas fuera del país	

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

El Máster de 'Consumo y Comercio' oferta las prácticas externas como asignatura optativa con una carga de 6 créditos. Durante el año académico 2022-23 se ofrecieron 37 ofertas de prácticas para 18 matriculados, 15 realizaron las prácticas y 3 decidieron no hacerlas, cambiando la práctica por la realización de una asignatura optativa o convalidándola.

Las prácticas externas son una herramienta formativa importante en el marco del esfuerzo generalizado para la mejora de la cualificación profesional y de las perspectivas laborales de los alumnos del máster en Consumo y Comercio (MCC), y constituye un buen complemento en la formación de nuestros alumnos. La realización de las prácticas brinda a los estudiantes del MCC la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos y técnicos adquiridos, en una situación laboral concreta y así adquirir y desarrollar ciertas competencias profesionales que forman parte de los resultados formativos del plan de estudios del Máster.

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

Respecto a la gestión administrativa, es la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo la encargada de esta labor. Esta oficina funciona bajo la dirección y supervisión de la Delegada de la Decana para Empleabilidad y Emprendimiento. Además de esta Oficina, como apoyo institucional de la Facultad de Comercio y Turismo existe una Comisión de Prácticas en Empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la Guía de Prácticas aprobada por la Junta de Facultad. Si bien no es una Comisión Delegada de la Junta de Facultad, ésta recibe información sobre su funcionamiento, funciones, intervención y acuerdos.

La Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo, responsable de todo el procedimiento administrativo para la realización de las prácticas externas, facilita una Guía de Prácticas a estudiantes (https://comercioyturismo.ucm.es/practicas-externas). Esta Guía establece el procedimiento para formalizar el 'alta' en GIPE (protocolo informático: plataforma de gestión integral de prácticas en empresa utilizada por la UCM) y consultar y elegir las empresas u organizaciones con Convenido firmado con la UCM (491); también, entre otra información, contiene una guía de alta para empresas.

Entre las funciones de la Oficina de Prácticas podemos destacar las siguientes:

- Establecer relaciones con las empresas
- Preparación de convenios, remisión a empresas y al vicerrectorado para los trámites de firma y registro
- Recepción de ofertas y publicación en la página web
- Coordinación con OPE para todas aquellas ofertas aplicables a los alumnos del máster y que son gestionadas por la OPE
- Prestar una atención personalizada a los estudiantes. Para ello, tiene prefijado un horario de atención al público de lunes a viernes de 12 a 14 horas
- Comunicación y Coordinación con los profesores tutores de prácticas (académicos y de empresa)
- Gestión de expedientes y calificaciones.

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

- Desarrollo de una reunión informativa con todos los alumnos del máster matriculados en las prácticas externas. En dicha reunión se detallan las diversas opciones que tienen para elegir la empresa en la que desean hacer las prácticas y se informa del procedimiento que deben seguir para concretar la práctica.
- Las páginas web de la Facultad de Comercio y Turismo y de la Universidad Complutense constituyen otras de las vías de información para el estudiante del máster. En ellas hay un apartado específico, accesible desde la página de inicio, hacia la información específica de prácticas en empresas.

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

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

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

En el año académico 2022-2023, nuestros alumnos realizaron sus prácticas en empresas relacionadas con los contenidos académicos del máster.

Las empresas en las que los alumnos/as del Máster en Consumo y Comercio en el año 2022-2023 realizaron Prácticas fueron las siguientes:

Empresa
30600 Julián Martín, S.A. ()
5461 Lime XL Communication, S.A. ()
3782 DIA Retail España, S.A.U. ()
31933 Synerjoy, S.L. ()
11670 Sotec Consulting, S.L. ()
295 Repsol, S.A. ()
8171 Compañía Auxiliar al Cargo Express, S.A. ()
20967 Tu Bebebox, S.L. ()
32118 Francisco Javier González García ()
303 Federación Española de Sociología ()
2195 Plenum Ingenieros, S.L. ()
32345 JAJA Consulting, S.L. ()
32489 Renhui Sun ()
27369 Quality Research & Talent S. Coop. And. ()
23963 Gestora Chamberi, S.L.U. ()
32496 JAJA Educación Internacional, SL ()
17392 Sleep Star One, S.L. (Recepción)
30484 Agencia de Consultoria XXI, S.L.U. ()
29992 HR AI Solutions Factory, S.L. ()
9480 Froggies Producciones, S.L. ()
31925 Techon Software, S.L. ()
12299 Cits V Service (Spain), S.L. ()
30250 ADS Seguros INTL, S.L.U. ()

Cabe destacar que algunas de estas Prácticas fueron posibles porque a lo largo de estos años se firmaron nuevos convenios a iniciativa del título. También, como se ha dicho antes, se dio la posibilidad de cursar las prácticas en el extranjero y ningún estudiante contempló esa opción.

Evaluación y seguimiento

De los datos obtenidos en las encuestas de evaluación, con resultados en general muy satisfactorios, cabe destacar la valoración por parte de los estudiantes del alto grado de adecuación de las prácticas con la formación recibida, la adquisición de nuevas aptitudes y conocimientos, la complementariedad de la prácticas con apartados teóricos del máster, la buena acogida por parte de las empresas-organismos contactados; salvo un estudiante todos repetirían el mismo lugar para realización de sus prácticas. Dos de los estudiantes han sido contratados por la empresa al finalizar sus prácticas.

En cuanto al cumplimiento de las expectativas previstas en la oferta de prácticas los tutores consideran que se han cumplido. Con relación a la satisfacción global con las prácticas, la valoración de los tutores externos de las prácticas realizadas es muy favorable.

El seguimiento de la práctica por el tutor académico supone establecer contacto con el alumno en prácticas; durante el año académico se ha producido más de un contacto entre el tutor académico y el alumno en prácticas. La forma de contacto en este curso ha combinado canales presencial y online.

Respecto a la memoria recordemos que ésta recopila todos los datos de la experiencia del estudiante desde el punto de vista formativo y laboral, midiendo los resultados de aprendizaje, comparándolos con las expectativas iniciales y su satisfacción por los logros obtenidos. Por tanto, la calidad de la memoria de final de la práctica es un indicador de la calidad de la práctica realizada. Los datos relativos a la calidad de la memoria indican una muy buena valoración y que cumple con los requisitos de presentación y redacción. La impresión muy favorable de los tutores de las entidades se ve refrendada por las calificaciones otorgadas por los tutores académicos.

Ambos tutores, académico y empresarial, deben evaluar todo el proceso de práctica y de aprendizaje, así como la elaboración de la Memoria que el alumno debe presentar al final del período de prácticas. Memoria en la que debe reseñar su experiencia de aprendizaje y valoración personal de la práctica, la atención recibida por parte del tutor y la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados, en los plazos establecidos en la Guía de Prácticas.

Las evaluaciones de las prácticas realizadas por los agentes implicados (estudiantes, tutores de empresa, tutores académicos) son altamente positivas.

Siguiendo los datos de Gestor Integral de Prácticas Externas de la UCM (GIPE), los y las estudiantes han respondido que en las prácticas han aplicado los conocimientos adquiridos en el Grado o Máster, el 86,67% está de acuerdo o muy de acuerdo. También, que la formación recibida en el Grado o Máster les ha preparado para la realización de las prácticas, así piensa el 73.34%. Y el 60% que las practicas les han favorecido que adquieras conocimientos y desarrolles competencias para ejercer tu profesión.

En cuanto al tutor académico los estudiantes destacan la facilidad de contactar tanto por e-mail o de forma presencial, con el que han podido resolver sus dudas. Mientras que en el tutor académico se destaca las competencias y habilidades profesionales.

El 100 por 100 de las empresas declaran, según datos de GIPE, que volverían a incorporar estudiantes en prácticas de la titulación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Proceso de atención (información, contactos, búsqueda de adecuación, seguimiento)	Límite de las Prácticas como facilitadoras de inserción laboral profesional

Implicación de la Oficina de Prácticas de la Facultad En el terreno institucional promueven las relaciones entre la actividad académica y el mundo laboral y profesional	

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación o modificación del Título, realizado por la Agencia externa.

No procede.

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

No procede.

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

El año anterior, se hicieron recomendaciones donde la mayor parte de los aspectos a mejorar eran relativos a mejoras en la página web del Título, atendidas en su práctica totalidad; esta tarea requiere una actualización constante y es atendida periódicamente.

También se incluye análisis cualitativo de resultados de la Tabla de asignaturas (punto 5.1).

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

En la medida de las posibilidades de la coordinación se ha abordado la tarea, aunque los resultados no siempre responden al esfuerzo. Animar, por ejemplo, a la participación en las encuestas de valoración (profesores, alumnos) no significa incremento en el porcentaje de respuestas… quizá tenga relación con cierta saturación de consultas (no sólo en ámbito académico) y poca confianza en la atención a sus resultados (son datos -opiniones, valoraciones-que no recoge el cuestionario aplicado, pero habría que tener en cuenta).

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.

Durante el curso 2022/23 se llevó a cabo el proceso de Seguimiento Ordinario de la Fundación Madri+d, en cuyo informe de autoevaluación se han detallado las acciones puestas en marcha para las recomendaciones y modificaciones necesarias recibidas. Se destacan entre las acciones:

- Se ha reforzado el proceso de selección de los estudiantes extranjeros para que todos tengan el nivel adecuado y acreditado del español, para que todo estudiante tenga garantías de calidad en su enseñanza.
- Se ha aumentado la coordinación de las asignaturas, promovido las evaluaciones y se ha enviado una encuesta de satisfacción a las personas egresadas.
- Se ha tenido más cuidado en el proceso de selección del alumnado extranjero.
- Se han fomentado las evidencias de coordinación para que sea ampliamente visible la coordinación entre profesorado y se ha creado un campus virtual específico para el master.
- Se ha generado un calendario para conocer la carga por asignaturas del alumnado.
- Y se ha diseñado un itinerario con prácticas según el programa docente del máster.

En septiembre de 2023 se ha recibido informe provisional de la Fundación Madri+d con la valoración e estas y otras medidas puestas en marcha, y cuyo contenido es:

CRITERIO 1: ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

En el Informe de renovación de la acreditación se valoraba este criterio con una D y se incluía la siguiente modificación necesaria:

"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".

En el Informe de especial seguimiento (julio de 2020) ya se indicaba que se había dado cumplimiento a esta modificación.

El Informe de renovación de la acreditación incluía también las siguientes recomendaciones:

1. "Se recomienda analizar y en su caso tomar medidas para reforzar la coordinación en las asignaturas impartidas por varios profesores".

En el Informe de especial seguimiento se señalaba que la Universidad se comprometía a tomar medidas para solucionarlo incrementando la coordinación en estas asignaturas, y se presentaba un acuerdo cuya efectividad debería ser constatada en futuros procesos de evaluación. Llegado este momento, la Universidad aporta como evidencia un manual de indicaciones para la elaboración de las guías docentes dirigido al profesorado que coordina las asignaturas, así como un documento en el que profesores de diversas asignaturas comentan cómo realizan la coordinación. Se valoran como positivos esos documentos, pero se mantiene la necesidad de aportar evidencias que muestren que el grado de coordinación es efectivo. Además, las encuestas de satisfacción aportadas no recogen una valoración de esta cuestión. Por tanto, se considera parcialmente atendida la recomendación.

2. "Se recomienda analizar y en su caso tomar medidas sobre el reparto de la carga de trabajo de las distintas asignaturas a lo largo del curso académico".

En el Informe de especial seguimiento se señalaba que la Universidad se comprometía a tomar medidas para solucionarlo, acordando ponderar la evaluación continua y tratar de evitar esa coincidencia acumulativa, y se presentaba un acuerdo cuya efectividad debería ser constatada en futuros procesos de evaluación. Llegado este momento, la Universidad aporta como evidencia un documento en el que el profesorado de diversas asignaturas comenta el trabajo asociado a las mismas. Se valora como positivo ese documento, pero se mantiene la necesidad de aportar evidencias que muestren que el grado de coordinación es efectivo, por ejemplo, a través de la satisfacción del estudiantado con el reparto de la carga de trabajo, cuestión que no queda recogida en las encuestas de satisfacción aportadas. Por tanto, se considera parcialmente atendida la recomendación.

Por todo lo anterior, el criterio pasa de D a C manteniendo las recomendaciones.

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

El Informe de renovación de la acreditación calificaba este criterio con una C e incluía las siguientes recomendaciones:

1. "Es necesario establecer los procedimientos necesarios para fomentar la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción".

En el Informe de especial seguimiento (julio de 2020) se valoraban positivamente las medidas puestas en marcha para aumentar la participación del alumnado y profesorado en las encuestas. Sin embargo, se indicaba que la efectividad de las medidas deberían ser constatadas en futuros procesos de evaluación. Llegado este momento, la Universidad aporta evidencias de los porcentajes de participación del alumnado, que se sitúa en el 24% (curso 2018/19), en el 27% (2019/20) y en el 23% (2020/21), aunque desciende a un porcentaje mínimo del 6,1% en el curso 2021/22. Por otra parte, la participación del profesorado presenta un patrón similar, con una participación de tan solo el 15% en el curso 2020/21. Por tanto, se entiende como parcialmente atendida la recomendación.

2. "Es necesario realizar encuestas de satisfacción a los egresados y empleadores".

En el Informe de especial seguimiento de julio de 2020 se indicaba la necesidad de aportar resultados sobre la satisfacción de los egresados y empleadores para este título en concreto. En las evidencias aportadas para este proceso de Seguimiento se incluye dicha información, por lo que queda atendida la recomendación.

3. "Es necesario obtener información sobre la inserción laboral del máster".

En el Informe de especial seguimiento de 2020 se indicaba la necesidad de aportar información sobre la inserción laboral del máster.

En las evidencias aportadas ahora se incluye información al respecto, aunque en el informe no se indica la cohorte a la que se refiere, ni la fuente de obtención de la información, por lo que se entiende como parcialmente atendida la recomendación.

Por todo lo anterior, la calificación de este criterio se mantiene en C.

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El Informe de renovación de la acreditación calificaba este criterio con una C e incluía las siguientes recomendaciones:

1. "Se recomienda analizar la posibilidad de incrementar una mayor orientación práctica".

La Universidad indica que se han realizado acciones para incrementar el componente práctico del proceso enseñanza-aprendizaje (por ejemplo, invitando a profesionales del sector, visitando empresas vinculadas al área temática del máster, etc.). Por tanto, se da por atendida la recomendación.

2. "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 distorsionen la adquisición de los resultados de aprendizaje".

Esta recomendación ha sido atendida, tal como se acredita en la respuesta a la recomendación 1 del Criterio 1.

Por todo lo anterior, la calificación del criterio pasa de C a B.

En general se han valorado positivamente las acciones puestas en marcha, todas las modificaciones necesarias han sido atendidas si bien hay que seguir trabajando en algunas de las recomendaciones de los criterios 1 y 3.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede.

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

No procede.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Como venimos apuntando en otras memorias, el curso de Consumo y Comercio aborda desde una perspectiva abarcadora un objeto de estudio que se presenta cambiante, plural en sus definiciones y formatos, exigente por la necesaria aplicación de enfoques y herramientas metodológicas y técnicas complementarias. En relación con esta exigencia, debe destacarse como fortaleza privilegiada la multidisciplinariedad del equipo de profesores del Máster. El Plan de estudios es exigente y abarcador en sus contenidos del Máster y esa pluralidad de perfiles resulta potencialmente muy rica.

Destacamos como fortaleza la diversidad de experiencias de trabajo, tanto teórico como de investigación, del equipo docente del Máster. Es un equipo compuesto por profesionales que conocen -por trayectoria, por participación actual- el trabajo de investigación empírica.

En cuanto al alumnado, su pluralidad de orígenes y perfiles resulta positivo cuando esa diversidad se pone al servicio del trabajo compartido. Hoy es un elemento de enriquecimiento; en nuestros ámbitos de trabajo la diversidad de experiencias de origen, de modelos y procesos de consumo y dinámica comercial, de diferenciados estilos de vida, hábitos, costumbres o normativas, resultan muy productivos en el aprendizaje (intercambio, contraste, trayectorias confrontadas, similitudes…) La diversidad de orígenes formativos y territoriales acompaña una heterogeneidad del alumnado en variables como experiencia, área de conocimiento y adscripción académica.

Destacamos en este apartado de fortalezas, y en relación con las Prácticas, las facilidades ofrecidas al alumnado para realizar prácticas en ámbitos propuestos por ellos mismos (potencial complemento a la oferta establecida desde la Universidad: convenios ya establecidos universidad-empresa), lo que convoca su participación e implicación en esta importante área formativa. El envite propositivo busca también una óptima adecuación en la asignación de Prácticas. Se considera la posibilidad de realización de prácticas fuera de Madrid/España, en función de sus opciones (áreas de formación/profesionales, preferencias territoriales).

Dada la importancia de los medios y servicios informáticos, con carácter general en el mundo actual, pero con exigencias específicas en algunas asignaturas y apartados del plan del curso, una evidente ayuda supone la profesionalidad, adecuación y disponibilidad de los responsables del área de informática (cuidada, exquisita, atención a profesorado y alumnado) de la Facultad de Comercio y Turismo, donde se imparte el Máster. Destacamos este valor dado el papel necesario de este servicio.

También en relación con servicios prestados en esta Facultad que resultan imprescindibles para la buena marcha del proceso de formación, subrayamos el papel activo e implicado de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo, encargada de todo el proceso de difusión, tramitación, atención y coordinación entre el ámbito empresarial y organizativo y el alumnado solicitante.

Otro espacio de suma importancia, los servicios administrativos de atención a estudiantes, cuya gestión administrativa, en la Facultad de Comercio y Turismo, está centralizada con la designación de una persona de secretaría para atender de forma específica las acciones administrativas relacionadas con los cursos Máster.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Compromiso de personas y agentes implicados SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras Flexibilidad del SGIC para su adaptación ante situaciones de incertidumbre.	Apartado 1	Propiciar una comunicación fluida y colaborativa parece acción fundamental para la buena marcha del trabajo cotidiano de desarrollo del curso. Se mantendrán los encuentros periódicos y se potenciará la participación en ellos
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Contacto fluido y seguimiento de la marcha del curso por los miembros de la comisión de coordinación. Implicación del equipo docente. Participación del equipo a lo largo del desarrollo del curso. Facilitación, adaptabilidad, flexibilidad.	Apartado 2	Mantener y potenciar la comunicación entre miembros del equipo docente, su implicación y trabajo conjunto (sobre todo entre quienes colaboran en una misma asignatura). En la medida que el equipo docente se mantiene de un año a otro es más fácil conseguir este objetivo.
Personal académico	Interdisciplinariedad. Profesionalidad y experiencia. Implicación en el curso	Apartado 3	Es necesario, cada año académico, recordar la demanda de una orientación práctica del curso
Sistema de quejas y sugerencias	Variedad de canales de expresión de quejas y/o sugerencias, facilitación de acceso	Apartado 4	Consideramos conveniente que se vayan expresando a lo largo del curso las posibles críticas o quejas, lo que generalmente se realiza más por vías 'informales' (contacto directo con profesorado y/o coordinación) que por las formales
Indicadores de resultados	Buenos resultados académicos	Apartado 5.1	También todos los años ponderamos el interés de potenciar fluidez comunicativa entre profesores y alumnos. Atención personalizada
Satisfacción de los diferentes colectivos	La pobreza numérica de la participación en encuestas valorativas de satisfacción no permiten concluir apuntes generalizables. Sí cabe destacar (por representación numérica) los altos niveles de satisfacción de profesorado y agentes implicados en Prácticas	Apartado 5.2	Potenciar mayor participación en la manifestación de valoraciones y propuestas de mejora (difícil en un curso, como el que nos ocupa, de emergentes tareas que hacen despistar un requerimiento como éste)
Inserción laboral	Falta de datos; conocemos la eficacia entre quienes mantenemos contacto, pero obviamente no permite generalizar	Apartado 5.3	Retomar contacto con exalumnos y mayor conocimiento/seguimiento de su situación actual.
Prácticas externas	Buena coordinación entre los diversos Agentes implicados (empresas, organizaciones, profesorado, Oficina de Prácticas). Implicación y satisfacción del alumnado	Apartado 5.5	Continuar la fluida coordinación con entidades implicadas. Búsqueda de adecuación de prácticas a contenidos formativos y de orientación laboral del curso

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.

Un punto débil resulta la imprevisibilidad en relación con la composición del equipo docente (movilidad por distribución por Departamentos, situaciones de año sabático o baja médica…) La coordinación del curso no tiene potestad para intervenir en este asunto; en ocasiones esto conlleva limitaciones en la información al alumnado, modificaciones o ajustes inesperados

Sigue siendo mejorable la participación en las encuestas de valoración.

Seguimos destacando como punto débil la falta de una mayor y mejor dirigida difusión del curso.

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

- Realizar talleres de esquematización y elaboración de TFM
- Dado que el master tiene carácter multidisciplinar se podría implementar seminarios de actualización
- Implementar seminarios que complementen la formación del master, sobre todo con experiencias prácticas y actuales.
- Reforzar la colaboración del profesorado y mejorar la relación profesor/a-estudiante a través de trabajos colaborativos y enseñanza inversa.
- Generar una mayor orientación práctica.
- Controlar la carga docente.
- Propiciar metodologías cualitativas que ayuden a conocer el clima en el aula.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Límites en la disponibilidad del profesorado	Múltiples ámbitos de intervención, tiempos saturados	Organización y ponderación de tareas; búsqueda de colaboración ante límite de recursos propios	Mantener comunicación fluida (equipo docente), intercambio de información	Comisión de coordinación del Máster, Decanato	Continua	En proceso
Personal Académico	Imprevisión en asignación de profesorado	Posibles cambios de uno a otro año por asignación-distribución de docencia en Departamentos	Contacto con Departamentos implicados para mayor previsión	Contacto fluido con Departamentos y previsiones (si las hay) de cambio por miembros del equipo	Decanato, coordinación del Máster	Sin fecha fija	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Falta de manifestación explícita, durante el curso	Bajo conocimiento de protocolos, escasa importancia otorgada a vías de quejas/propuestas	Comunicación entre agentes implicados (alumnado, profesorado, servicios de atención…)	Falta de expresión de quejas durante el curso	Servicios de atención, profesores, alumnos	Continua	En proceso
Indicadores de resultados	Falta de difusión-conocimiento de la oferta del curso en ámbitos posibles demandantes	Problemas para difusión adecuada (falta de recursos de apoyo)	Selección estratégica de orientación de publicidad del curso	Conocimiento del curso en sectores formativos y profesionales vinculados a sus contenidos	Decanato, coordinación del Máster	Continua	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	Información de satisfacción de estudiantes mejorable.	Percepción de saturación de consultas (no sólo en ámbito académico) y poca confianza en la atención a sus resultados	Recordatorio de fechas e importancia de la participación Utilización de técnicas cualitativas basadas en la sociopraxis.	Porcentaje de participación en encuestas Informe complementario con datos cualitativos	Comisión de coordinación, claustro de profesores Coordinación del Máster	Continua	En proceso
Prácticas externas	Límite de las prácticas para facilitar inserción laboral	Límites de intervención por la organización del curso	Adecuación de prácticas para su máximo aprovechamiento en términos de habilidades profesionales	Implicación de tutores y profesionales participantes; valoración de alumnos	Oficina de Prácticas, delegada de Decanato, Profesorado	Continua	En proceso