



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4313955	MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMERCIO ELECTRÓNICO

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60		2013-14		

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
2012	2019	2022	En evaluación

CURSO 2022-23
OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

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

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://ucm.es/muce>

1. La página web del título ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios, como para seguir el proceso de enseñanza aprendizaje). Este centro garantiza la validez de la información pública disponible.
2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecúa a lo expuesto en la memoria verificada del título.

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

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones. Toda la información sobre las normas de funcionamiento se encuentra publicada en la web <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

Los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación están plenamente instaurados y funcionando con un nivel de satisfactorio. La responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo es la Decana de la Facultad o persona en quien delegue. El primer nivel de la SGIC es la Comisión de Calidad del Centro. Es el órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo, como Comisión delegada de la Junta de Centro, y presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad. En el segundo nivel del SGIC los dos elementos básicos del sistema de coordinación implantados en el título son el Coordinador/a del Máster y la Comisión de Coordinación Académica. Durante el curso 2022-2023, las reuniones de las diferentes comisiones, tanto ordinarias como extraordinarias, han resultado útiles para el correcto desarrollo de los diferentes títulos de la Facultad y en particular del Máster en Comercio Electrónico. Las sesiones han permitido solventar las problemáticas surgidas durante el curso. La toma de decisiones ha sido, en la mayoría de las ocasiones, consensuada por la práctica totalidad de los miembros de la comisión. Además, se ha recibido información de primera mano de las novedades en materia de calidad provenientes del Rectorado de la UCM y que pudieran tener repercusión sobre los títulos impartidos en el centro.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión ordinaria 21/09/2022	Informe de la presidenta Aprobación del autoinforme de seguimiento ordinario: Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras Ruegos y preguntas	Aprobación de los autoinformes por asentimiento
Reunión ordinaria 28/10/2022	Informe de la presidenta Aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento de los títulos oficiales de Grado y Máster impartidos en la Facultad de Comercio y Turismo Ruegos y preguntas	Aprobación de las memorias con los cambios observados por la Comisión.

Reunión extraordinaria 12/12/2022	<p>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</p> <p>2. Análisis, y medidas a adoptar si procede, de los informes provisionales de seguimiento anuales de la Universidad Complutense de Madrid</p>	<p>Valoración del informe provisional de seguimiento voluntario. El Máster Universitario en Comercio Electrónico ha logrado incrementar la valoración en todos los criterios clasificados con C en el anterior informe de renovación de acreditación.</p> <p>La Comisión informa de los resultados de los informes provisionales de seguimiento anuales de la UCM y aprueba las alegaciones por unanimidad.</p>
Reunión ordinaria 07/02/2023	<p>Informe de la presidenta</p> <p>Análisis de informes de seguimiento de títulos correspondientes al curso 21-22 y aprobación de acciones de mejora</p> <p>Propuesta y aprobación de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria</p>	<p>Se informa de los resultados de los informes de seguimiento y se aprueban las acciones de mejora</p> <p>La comisión acuerda confeccionar un documento borrador de directrices y recomendaciones para la evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria, que incluya las conclusiones derivadas del debate para seguir trabajando en él en una reunión posterior, dejando plazo para una reflexión</p>
Reunión ordinaria 30/03/2023	<p>Informe de la presidenta</p> <p>Directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria</p>	<p>Tras el debate suscitado, el documento final será de nuevo sometido a votación por la Comisión de Calidad en una siguiente reunión, en el documento se incluirán los resultados del debate.</p>
Reunión extraordinaria 16/05/2023	<p>Aprobación, si procede, de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria.</p>	<p>La Comisión aprueba el documento que se someterá a aprobación en Junta de Facultad</p>
Reunión extraordinaria 08/06/2023	<p>Plazos de renovación de acreditación</p> <p>Aprobación de informes de autoevaluación de seguimientos ordinarios del Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos</p>	<p>Se informa del adelanto de plazos de renovación de acreditación de títulos de máster y grados de la Facultad y se aprueban los plazos en los que tendrá lugar la visita de los paneles de evaluación (octubre de 2023 para las acreditaciones en primera fase, y marzo de 2024 para acreditaciones en segunda fase).</p> <p>Se aprueban los informes de autoevaluación de seguimiento ordinario.</p>

FORTALEZAS	DEBILIDADES

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

Los mecanismos de coordinación del título son dobles. Por una parte, existe un mecanismo de coordinación vertical que es la comisión del máster que se encarga de definir las siguientes funciones a ejecutar por los responsables según las distribuciones de funciones marcadas por el equipo directivo del centro:

- Definición de los criterios de baremación para la admisión de los alumnos/as y criterios de valoración de méritos. Revisión del currículum de cada alumno/a y entrevistas personales.
- Establecimiento de los perfiles de los estudiantes seleccionados
- Proceso de selección de los estudiantes
- Coordinación del profesorado
- Elaboración de la Guía Docente en soporte informático. Esta deberá contener:
 - Relación del profesorado con datos de contacto.

- Programas, objetivos y plan docente de cada asignatura (actividades de carácter presencial y no presencial, prácticas, criterios de evaluación, etc.)
- Horarios
- Actividades de promoción y difusión del Máster
- Información periódica a la Junta de Facultad del desarrollo del máster

Por otra parte, está el mecanismo de coordinación horizontal consistente en el claustro de profesores que se encarga de la coordinación y coherencia académica y el funcionamiento interno presidido por el coordinador de este. Durante el curso 2022-2023 se llevaron a cabo tres reuniones de coordinación para el conjunto del claustro del máster. A continuación, se indica la fecha de estas, temas tratados en ellas, así como los problemas analizados, acciones de mejora, y acuerdos adoptados. Se trata de un sistema efectivo para la resolución de problemas que facilita la tarea de toma de decisiones y el proceso continuo de mejora del título.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
16/09/2022	Bienvenida a nuevos profesores Horarios y fechas clave Estado matriculación curso 2022-2023 Asignación del aula de prácticas Uso de software Proceso de seguimiento voluntario por parte de la Fundación Madrimasd Fichas docentes Actualización de rúbricas del TFM Actualización y envío del CV de profesores	Se da la bienvenida a los nuevos profesores que se incorporan al Máster en el curso 2022-2023 Se recuerdan los horarios y fechas de inicio y fin de cada bimestre Se informa de las plazas cubiertas Se informa del aula asignada para la docencia Se informa de los trámites para solicitar la instalación de software Se informa de los trámites realizados y de la petición de información a los profesores (Proyectos de Investigación e Innovación Docente así como el envío del Portfolio Docente en los casos seleccionados) Se insta a los profesores a verificar la correspondencia entre la información facilitada en la Guía Docente y la Memoria de Verificación del Título Se acuerda actualizar las rúbricas de evaluación tanto de las entregas parciales como de los Trabajos Fin de Máster Se solicita el CV a los profesores que se incorporan al programa y a aquellos docentes que deseen actualizarlo
31/01/2023	Situación del curso Organización del Trabajo Fin de Máster (TFM) Organización de charlas y conferencias Apertura del plazo ordinario de inscripción al máster Fechas de exámenes en convocatoria extraordinaria	Se informa acerca de la situación del curso en el primer y segundo bimestre Se anuncian las fechas y modalidades de trabajo (individual y business game) Se informa de las ponencias organizadas por el MUCE durante el curso Se informa de la apertura del primer plazo de inscripción al programa Se recuerda el calendario de exámenes para la convocatoria extraordinaria de junio
30/06/2023	Balance general del curso Graduación Calendario y fechas de exámenes del curso 2023-2024	Se debate acerca del desempeño de los alumnos/as durante el curso Se informa acerca de las fechas de los actos de graduación La coordinación presenta el calendario y horarios del curso 2023-2024

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Excelente funcionamiento de la Comisión Académica del máster y reuniones de coordinación	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

De acuerdo con los datos proporcionados por el Centro de Inteligencia Institucional de la UCM, a través del Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI), la estructura del personal académico muestra que un 30% es funcionario y el 70% están contratados en régimen laboral. De este 70% un 40% son Profesores Asociados,

CURSO 2022-23

especialistas de reconocida competencia en la materia para la que son contratados. Estos imparten docencia relacionada con su actividad profesional.

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	8	40,0%	28,00	46,3%	0
Ayudante Doctor	2	10,0%	7,05	11,7%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	10,0%	4,50	7,4%	0
Catedrático de Universidad	1	5,0%	0,30	0,5%	5
Colaborador	1	5,0%	6,00	9,9%	0
Contratado Doctor	2	10,0%	6,20	10,2%	2
Contratado Doctor Interino	1	5,0%	0,00	0,0%	0
Titular de Universidad	3	15,0%	8,45	14,0%	6

En total, un 56,2% de los créditos del Máster en Comercio Electrónico se imparten por profesionales especialistas, lo que resulta altamente apropiado para un título de carácter profesionalizante. El 43,8% restante de los créditos del título se imparte por profesores con dedicación exclusiva a la Universidad, con figuras contractuales que exigen el grado de Doctor y competencia investigadora por su previa acreditación. A pesar de tratarse de un título que no se orienta necesariamente hacia la vertiente investigadora, la estructura del personal académico del Máster en Comercio Electrónico reúne 13 sexenios de investigación.

	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	73,33%	50%	0%	52,38%	92%	78,9%	100%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	33,33%	18%	50%	52,38%	100%	100%	100%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%	83,3%	100%	100%

En el Programa Docencia-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. Durante el curso 2022-23 la Tasa de participación en el programa de Evaluación Docente (IUCM-6) ha sido del 100%, cifra superior a la del curso 2021-2022. La tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-7) ha alcanzado el 100% manteniendo así las cifras del curso anterior. Todos los profesores evaluados han recibido una evaluación positiva.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F2 Alta tasa de evaluaciones positivas en el Programa de Evaluación Docente y evaluaciones positivas del profesorado	

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema de quejas y sugerencias se articula a través de cuatro cauces:

- Verbalmente o por correo electrónico ante el coordinador del máster. Suelen ser en su mayoría cuestiones de carácter operativo, relativas a actividades docentes o de extensión principalmente (recuperaciones de clases, cambios en horarios, etc.). Se tratan de manera rápida y ágil, salvo que por su naturaleza requieran de la intervención de otro órgano específico (por ejemplo, la Comisión de coordinación del máster, alguna Dirección de Departamento, Vicedecanatos, etc.). En estos casos, el

coordinador recomienda utilizar el resto de los cauces, facilitando a la persona que la plantea el contacto necesario (revisión de exámenes y calificaciones, sugerencias sobre modificación de contenidos y sistemas de evaluación...).

- A través de un sistema electrónico disponible tanto en la página web del máster como en la de la Facultad de Comercio y Turismo (<https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas>).
- Por escrito, presentadas en la Secretaría de Alumnos. Suponen un porcentaje pequeño de las presentadas y se refieren generalmente a temas que afectan a todo el centro. Dichas reclamaciones se gestionan directamente a través del Vicedecano de Estudiantes y se responde por escrito a quien las realiza.
- Directamente ante el Decanato o Vicedecanato competente. En este caso se gestionan dando respuesta al alumno, si es posible, o enviándolas al Departamento al que pertenece el profesor para su resolución, principalmente cuando el alumno no está de acuerdo con la calificación recibida en alguna asignatura. Por ejemplo, en el caso de disconformidad con calificaciones de TFM se ha puesto en marcha la Comisión de Reclamaciones del título. Tanto este cauce como los dos anteriores pueden tener una resolución más o menos dilatada dependiendo de la complejidad que tenga la cuestión a tratar, y de los organismos implicados que requieran consulta y participación en la respuesta.

Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, durante el curso 2022-2023, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 26 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web y presentado en la Facultad de Comercio y Turismo. Adicionalmente, se han recibido escritos por correo electrónico dirigidos a diferentes miembros del equipo decanal, procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y estudiantes que se han dirigido por escrito de manera individual. También se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente. En este sentido, prevalece la vía online como principal canal de recepción de incidencias. Revisado este informe, el Máster Universitario en Comercio Electrónico no ha recibido quejas o incidencias a través del sistema online establecido a tal efecto ni por escrito dirigido a la Secretaría de Estudiantes o al Decanato correspondiente.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F3. Ausencia de quejas en el Máster Universitario en Comercio Electrónico	

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

Desde la implantación inicial del título, se han ofertado 35 plazas de nuevo ingreso, manteniendo la cifra establecida por la memoria verificada (Indicador ICM-1).

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid								
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	35	35	35	35	35	35	35	35
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	19	29	30	27	20	22	18	31
ICM-3 Porcentaje de cobertura	54,29%	82,86%	85,71%	77,14%	57,14%	62,86%	51,43%	88,57%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,77%	93,45%	90,67%	97,95%	98,56%	95,07%	98,38%	98,69%
ICM-5 Tasa de abandono del título	10,53%	6,9%	20%	0%	0%	0%	0%	0%
ICM-7	95,48%	96,69%	96,02%	97,24%	98,02%	100%	99,48%	98,63%

CURSO 2022-23

Tasa de eficiencia de los egresados								
ICM-8 Tasa de graduación	93,33%	93,33%	76,74%	100%	95%	95,24%	100%	83,87%
IUCM-1 Tasa de éxito	99%	98,55%	97,10%	99,65%	100%	99,76%	100%	100%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	1280%	705,71%	685,71%	797,14%	400%	488,58%	668,57%	668,57%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	s/d	94,83%	93,38%	98,29%	98,56%	95,29%	98,38%	98,69%

La matrícula de nuevo ingreso (indicador ICM.2) fue de 31 alumnos/as en el curso 2022-2023 (88,57%) de cobertura mejorando las tasas del curso 2021-2022. La tasa de demanda del máster se mantiene en niveles similares al curso anterior (668,57%).

En la memoria verificada, para la tasa de rendimiento del título (ICM-4), se establecen unas expectativas superiores al 90%. Esta tasa informa anualmente de la proporción de créditos ordinarios superados por los estudiantes con respecto a los créditos ordinarios matriculados. Con algunas oscilaciones leves, la tasa se mantiene por encima de los niveles establecidos, alcanzando en el curso 2022-2023 el 98,69%.

Para la tasa de abandono del título (Indicador ICM-5.1/6.1), en la memoria verificada se fijaba un nivel esperado del 15%. Ese porcentaje sólo se superó en el curso 2017-2018- A partir del curso 2018-2019 la tasa de abandono mejora llegando al 0%. Se trata de una de las fortalezas del título, fruto del intenso trabajo dedicado a que los estudiantes no abandonen el título, generalmente al afrontar el desarrollo del Trabajo Fin de Máster (TFM) y tener que compatibilizarlo con prácticas de empresa o su labor profesional. Igualmente ocurre con la tasa de eficiencia de los egresados (Indicador ICM-7), que informa sobre la diferencia entre el número de créditos efectivamente matriculados por los graduados con respecto a los créditos realmente superados para poder graduarse. La memoria verificada planteaba como adecuada una tasa de eficiencia del 80%, si bien a lo largo de los últimos 4 cursos ha sido superior al 98%.

La memoria de graduación establecía una tasa de graduación (Indicador ICM-8) esperada del 70%. Este indicador aporta información anual sobre la proporción de estudiantes que consiguen finalizar en el tiempo previsto (más un año) el máster con respecto a los estudiantes matriculados inicialmente. Desde el curso 2018-2019 se ha situado en valores excelentes gracias a la implementación del TFM basado en el juego de simulación de empresas y el desarrollo de algunos trabajos individuales. En el curso 2022-2023, con datos del 5/09/2023 la tasa de graduación ha sido del 83,87%. Sin embargo, dada la premura de la fecha, probablemente mejoren cuando se cierren las actas de prácticas y TFM en el mes de septiembre de 2023.

La memoria de verificación establecía una tasa de éxito esperada (Indicador IUCM-1) superior al 95%. Este indicador representa la relación porcentual entre el número total de créditos ordinarios superados por los estudiantes en un determinado curso académico y el número total de créditos ordinarios presentados por los mismos. Desde el curso 2018-2019 y posteriores esa tasa ha sido del 100% excepto en el curso 2020-2021 que fue del 99,76%. Se trata de un resultado y evolución favorable, muy por encima del valor establecido como deseable en la memoria de verificación.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat.	NP	SS	AP	NT	SB	MH
CANALES DE COMUNICACIÓN DIRECTA	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	16	15	0	0
COMPUTACIÓN UBICUA Y NUEVOS MODELOS DE APLICACIÓN WEB	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	10	21	0
DERECHO DE LA EMPRESA: ASPECTOS FISCALES Y MERCANTILES DEL DERECHO DEL CONSUMO	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	12	14	5	0
DISEÑO WEB, TECNOLOGÍAS DE INTERNET Y REDES DE COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	6	19	0
ESTRATEGIA RELACIONAL	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	22	6	0
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	9	21	1
LOGÍSTICA Y OPERACIONES	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	21	10	0	0
PLAN DE MARKETING DIGITAL	OBLIGATORIA	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	23	1	0
PLAN DE NEGOCIO I: MARCO GENERAL	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	22	0	0
PLAN DE NEGOCIO II: PROYECCIONES	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	25	1	0
PLAN ESTRATÉGICO	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	18	4	0
PLATAFORMA DE COMERCIO	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	21	5	0
POSICIONAMIENTO Y SEGURIDAD EN LA	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	23	8	0
PRÁCTICAS EN EMPRESAS	PRACTICAS EXTERNAS	29	29	0	93,10%	100,00%	6,90%	93,10%	2	0	1	10	16	0
SOFTWARE CORPORATIVO	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	19	12	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE	30	26	4	93,33%	100,00%	6,67%	100,00%	2	0	0	17	11	0
TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL	OBLIGATORIA	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	23	0

Los resultados presentados en el cuadro ICMRA-2 (Resultados en las asignaturas) ponen de manifiesto el excelente rendimiento de los alumnos, aspecto muy destacable en la titulación:

- En todas las asignaturas (excepto prácticas de empresas y TFM) el porcentaje de aprobados sobre matriculados está por encima del 93%. Datos que se actualizarán a finales del mes de septiembre con el cierre de actas.
- Se observa diversa gradación en la calificación de las asignaturas, lo que implica un criterio de independencia en la evaluación de las asignaturas y confirma el alto rendimiento del alumnado.
- En el TFM el porcentaje de aprobados es del 86,36%. Todos los matriculados por primera vez han superado la asignatura. Un 6,67% de alumnos no se han presentado. Ese porcentaje es en su mayoría de alumnos en segunda matrícula que no han podido seguir el ritmo de trabajo en el TFM debido a sus compromisos laborales y personales.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F4 Valores muy positivos y sostenidos en el tiempo en las tasas de abandono, eficiencia y graduación	

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).

Para el análisis de la satisfacción de los colectivos implicados en el título se comentarán los resultados de los indicadores de satisfacción de alumnos con el título (Indicador IUCM-13), satisfacción del profesorado con el título (IUCM-14) y satisfacción del PAS del centro (IUCM-15).

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	4,4	3,23	3,5	4,7	5,7	4	8,3	5
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	4	9,14	10	8,1	9,5	9	8,5	9,6
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	2	8	6,5	6,3	8,8

Estudiantes

Según las encuestas de satisfacción de los alumnos con el título (IUCM-13) la satisfacción global con la titulación ha sido de 5 puntos sobre 10 en el curso 2022-2023. Se trata de la tercera vez que se supera la suficiencia aunque con un notable descenso frente al curso 2021-2022. En el curso 2022-2023 la participación ha sido del 8,3% frente al 17,4% del curso anterior.

- I. Los alumnos encuestados valoran de manera positiva el número de alumnos por aula (media=8,7), nivel de dificultad apropiado (8,3) y calificaciones en tiempo adecuado (7,7).
- II. Los alumnos consideran que la integración teórica y práctica (4,3) y la relación calidad-precio tienen posibilidades de mejora.
- III. Los alumnos valoran la atención del tutor/ colaborador con un 8,3 y consideran que el título es útil para la empleabilidad con un 7 sobre 10.

Profesorado

Durante el curso 2022-2023, ocho profesores del claustro participaron en las encuestas de satisfacción. La satisfacción media ha sido de 9,6 puntos sobre 10 para este colectivo, superando los datos obtenidos en cursos precedentes. El profesorado valora muy positivamente la relación calidad-precio (10), la coordinación de la titulación (9,9) y la formación académica impartida (9,9). Los profesores consideran satisfactorio el nivel de trabajo de los alumnos y muestran satisfacción con los resultados (9,1 sobre 10). Sin embargo, hay posibilidades de mejora en el aprovechamiento de las tutorías (7,1). Existe unanimidad en la posibilidad de repetir docencia en la titulación (10). La gestión de la titulación (apoyo técnico, información, atención prestada por el PAS, organización de horarios y procedimientos administrativos) superan la calificación de 9 sobre 10.

Personal de Administración y Servicios

La participación del PAS en esta encuesta ha sido del 16,7% del total. La satisfacción media global es de 8,8 puntos sobre 10.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5 Satisfacción del profesorado con el título	D1. Los estudiantes consideran que la integración teórica y práctica de conocimientos y la relación calidad-precio son mejorables. D2. Baja participación de estudiantes en las encuestas de satisfacción

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

Según los datos facilitados por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM correspondientes a los estudiantes egresados en 2021 y recogidos a los 24 meses de su graduación, la tasa de estudiantes con empleo para los estudiantes del Máster Universitarios en Comercio Electrónico es del 80%, superando en un 13,3% a los estudiantes egresados en 2020. La participación también ha mejorado (23,8%) aunque la muestra aún resulta pequeña (n=5). Afirman que la media en encontrar empleo ha sido de 1,2 meses. Los encuestados valoran con un 6,4 la adecuación del empleo a la capacitación obtenida, considerando que se trata de un empleo relacionado con su titulación (6,4 puntos). A su vez, puntúan con un 7,4 las condiciones materiales y humanas del empleo y, con similar puntuación, indican su satisfacción con el trabajo actual (media=7,4 puntos).

En la Encuesta de Satisfacción de Egresados (n=3, 15,8% de participación) se observa que la satisfacción con la titulación es 9 sobre 10. Los encuestados destacan como fortaleza la relación calidad precio (9,7), el número de alumnos por aula (9,3), objetivos claros (8,7) y las calificaciones en tiempo adecuado (8,7

Además, desde la Facultad de Comercio y Turismo se han puesto en marcha un sistema para complementar los datos obtenidos desde Rectorado que consta de un sistema de encuestas a egresados (UCM) y la puesta en marcha de un proyecto piloto para la obtención de datos de las trayectorias profesionales de inserción. Los resultados del sistema de encuestas muestran que el 100% de los egresados ha tenido una experiencia laboral

remunerada, donde la mayoría considera que su experiencia guarda relación con sus estudios y que los estudios de máster se han valorado positivamente para encontrar su actual puesto de trabajo. Por su parte, el estudio sobre trayectoria profesional muestra que la mayoría de los egresados desarrollan su carrera profesional en el ámbito del marketing y las TICs desempeñando funciones de product manager, digital marketing manager, desarrollados web, especialista en SEO/SEM, analista de datos y ecommerce manager, entre otros.

	4º curso de seguimiento 2019-2020	5º curso de seguimiento 2020-2021	6º curso de seguimiento 2021-2022	7º curso de seguimiento 2022-2023
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	n.d.	n.d.	8	9
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	100%	100%	66,70%	80%

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F6. Se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)	D4. Dificultad para lograr una muestra representativa de alumnos egresados en las encuestas de inserción laboral y de satisfacción a la formación recibida.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Dado que este máster tiene un año de duración y que la vocación del alumno es la inserción laboral rápida tras la realización del TFM y las prácticas obligatorias, no suele haber participación de los alumnos en programas de movilidad. En cualquier caso, el sistema existe y está a disposición del alumnado a través de la Oficina de Movilidad en <https://comercioyturismo.ucm.es/movilidad-internacional>

FORTALEZAS	DEBILIDADES

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Para la superación del programa formativo, los alumnos que cursan el Máster Universitario en Comercio Electrónico deben realizar, de manera obligatoria, seis créditos de prácticas externas. Si bien, puede haber estudiantes que convaliden las prácticas por experiencia profesional o con la realización de prácticas extracurriculares. Al tratarse de un título que tiene por finalidad la formación de profesionales altamente cualificados para crear y dirigir negocios de comercio electrónico, el contacto directo con las empresas que proporcionan las prácticas es un indicador clave del éxito del programa formativo.

Durante el curso 2022-2023 un total de 30 alumnos han realizado prácticas curriculares y 2 de ellos han solicitado reconocimiento. El 100% ha respondido a la encuesta enviada por parte del Departamento de Prácticas y Empleo.

Perspectiva del estudiante

A la hora de valorar su satisfacción general con las prácticas realizadas, el 14,29% se considera satisfecho, el 28,57% muy satisfecho y el 53,57% totalmente satisfecho. Más del 75% de los alumnos valora por encima de 4 sobre 5 que, en las prácticas, ha podido aplicar los conocimientos adquiridos en el máster (el 28,57% con 4 puntos y el 53,57% con 5 puntos). También valoran muy positivamente la formación recibida en el Máster como preparación para la realización de las prácticas y el grado de relación entre las competencias adquiridas en el máster y el desarrollo de éstas. El 60,71% de los alumnos valora con un 5 que las prácticas han favorecido la adquisición de conocimientos y competencias para ejercer su profesión y consideran que las prácticas son un complemento necesario en su formación.

Perspectiva de la empresa

La satisfacción con las prácticas coincide con la impresión por parte de los tutores de las entidades que les han acogido (n=29). Los tutores consideran que los alumnos cuentan con buena capacidad técnica, capacidad de aprendizaje, capacidad de organización y planificación y capacidad de reflexión analítica y crítica. Consideran que los alumnos han demostrado capacidad de trabajo y constancia y un 75,86% valora muy positivamente la capacidad de implicación. De manera rotunda consideran que se han cumplido las expectativas previstas al ofertar las prácticas planteándose en un 62,07% la posibilidad de contratar al estudiante una vez finalizado el periodo de prácticas. El 100% de los encuestados aceptaría seguir recibiendo estudiantes de nuestra facultad. El listado de empresas colaboradoras puede consultarse en: <https://www.ucm.es/muce/practicas-externas>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F7. Los alumnos y las entidades colaboradoras muestran un alto nivel de satisfacción con las prácticas externas	

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 Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense, en el informe de la Memoria de Seguimiento del curso 2021-2022, indicó una serie de recomendaciones que han sido atendidas de la siguiente manera:

ESTRUCTURA DE LA WEB

Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en las categorías:

Acceso y admisión de estudiantes, en el ítem: plazos de preinscripción, periodo y requisitos para formalizar la matrícula, falta la información referente a la matrícula

Planificación y calidad de la enseñanza, en el ítem: calendario del curso académico

En el punto 3.2 Plazos de inscripción y matrícula / periodo y requisitos para formalizar la matrícula se incluyó un enlace a <https://www.ucm.es/matriculamasteres> donde figura la información requerida. Con respecto al apartado sobre planificación y calidad de la enseñanza. Se incluye el calendario de organización docente de la facultad para el curso 2022-2023, el calendario académico y el calendario imprenta editado por la UCM

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO

1. Estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad del Título

Se recomienda reflexionar sobre la efectividad del sistema implantado

En el apartado normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones se reflexiona acerca de la efectividad del sistema siguiendo las indicaciones de Vicedecanato.

2. Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente

Se recomienda reflexionar sobre la forma efectiva sobre el sistema implantado, detallando las fortalezas y debilidades del mismo, más allá de reflexiones genéricas y poco concretas.

En este apartado, además de detallarse el sistema implantado se observa que se trata de un sistema efectivo para la resolución de problemas que facilita la tarea de toma de decisiones y el proceso continuo de mejora del título. Se ruega se indiquen las reflexiones genéricas y poco concretas para poder ser subsanadas.

3. No procede
4. Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones

Se recomienda reflexionar sobre la efectividad del sistema implantado, como ya se indicaba en anteriores informes de seguimiento.

Se detalla el proceso y se exponen de manera detallada las razones de efectividad del sistema.

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

A continuación, se detalla el conjunto de acciones específicas que se plantearon en la memoria 2021-2022 enfocadas al mantenimiento de las fortalezas reflejadas y la cobertura de las debilidades, detallando los indicadores de resultados para valorar su efectividad así como los responsables de su ejecución.

Acción: Mantener un número mínimo de reuniones ordinarias de coordinación y la Comisión Académica del Máster. Esta acción pretende mantener como fortaleza el adecuado funcionamiento del sistema de coordinación. La métrica para valorar su cumplimiento es el número de reuniones fijado: Uno para las reuniones de coordinación, y dos para las reuniones de la Comisión Académica del máster, si bien estos números pueden intercambiarse en función de las dinámicas del curso. El responsable de su ejecución será el coordinador del máster, pues es quien convoca las reuniones mencionadas.

Acción: campaña de recordatorio sobre la participación en Docentia, dirigida tanto a docentes como a estudiantes. Esta acción se orientó a la información del periodo de apertura de cuestionarios Docentia tanto en reuniones de coordinación con profesores como a los alumnos, bien en reuniones presenciales o a través de correo electrónico.

Acción: celebración de una sesión sobre TFM's. Se realizó una acción orientada al trabajo en los TFM's grupales a través del Juego de Empresas. La sesión se realizó el viernes 2 de febrero de 2023 a las 18 horas. Tras la presentación del coordinador académico, intervino David Palet, managing partner de Wintowin partners, empresa que gestiona el simulador de negocio CESIM. En la sesión se explicó el funcionamiento del simulador y la mecánica de trabajo en el mismo.

Acción: Diseño y puesta en marcha de un proyecto de innovación sobre nuevas metodologías docentes en e-commerce. Acción orientada a la evaluación y propuesta de nuevas formas de enseñanza en el ámbito de conocimiento del máster. Finalmente, no pudo ponerse en marcha el proyecto debido a que los profesores están limitados a participar en un sólo proyecto. La mayoría del claustro ya pertenece a algún grupo de innovación en su facultad, grado o departamento.

Acción: Mejorar el componente práctico de las materias. En materias como Transformación Empresarial o Plan de Marketing Digital se ha incluido la posibilidad que los alumnos obtengan certificados de Google Activate, Semrush y Hootsuite, entre otras.

Acción: Implantación por quinto año del juego de simulación de gestión de empresas como alternativa para la realización del TFM. La implantación del juego de empresas comenzó en el curso 2018-2019. Su aplicación ha permitido reducir la tensión que generan los actuales sistemas de elaboración de TFM para ciertos alumnos. No ha habido incidencias ni en el desarrollo del juego de empresas ni en la presentación ante el tribunal. EL 100% de alumnos que eligieron esta modalidad completaron el TFM con éxito.

Acción: lograr la participación de empresas en las actividades de extensión. Se trata de un mecanismo para reforzar la relación con agentes externos y mantener la fortaleza alcanzada en cuanto a la calidad de las prácticas externas. El seguimiento se realiza informando de las empresas participantes en las actividades de extensión y la convocatoria se realiza por parte del coordinador del máster pero, en cuanto a propuesta y ejecución, están implicados todos los profesores del título. Algunas de las acciones programadas, fueron:

- Conferencia 29/11/2023: “Sonora: más allá del podcast. El futuro de la producción y distribución de audio en español” a cargo de Jesús González Díaz, responsable de comunicación de Sonora.
- Conferencia 13/12/2023: “Gaming + eSports, caso Vodafone” a cargo de José Antonio Fernández González, experto en branded content de la agencia Wink.

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 septiembre de 2022 se entregó el informe de autoevaluación del Máster Universitario en Comercio electrónico correspondiente al proceso de seguimiento voluntario por parte de la Fundación Madrimasd. En este documento se recogieron las recomendaciones realizadas en el informe de renovación de acreditación y las acciones puestas en marcha.

Con respecto al criterio 1 (Organización y desarrollo) se dio respuesta a las recomendaciones sobre la adaptación de los sistemas de evaluación previstos en las Guías Docentes que no se corresponden con la memoria, posibilidad de docencia en inglés y grado de cumplimiento de los programas de las asignaturas y solapamientos de contenidos entre las mismas.

En el criterio 2 (Información y transparencia), se recomendó unificar la información en una web única y mejorar la accesibilidad a información pública analizada en el proceso de seguimiento y una adecuada estructura de contenidos y de síntesis de la información en la página web. Si bien se mantienen distintas fuentes de información (web del máster y web de UCM) se puso en marcha una revisión sistemática para mantener la información sincronizada y actualizada.

En el criterio 3 (Sistema de Garantía Interna de la Calidad) se indicaba la conveniencia de tomar medidas para incentivar la participación en las encuestas de satisfacción de estudiantes y profesores. Aspectos que fueron recogidos en el informe de autoevaluación y que han mejorado ostensiblemente en los últimos cursos.

Con respecto al criterio 4 (personal académico) y criterio 5 (personal de apoyo, recursos y servicios) se lograron los estándares completamente por lo que no se solicita modificación en la valoración.

El criterio 6 (Resultados de aprendizaje) se cumple completamente, pero se recomienda potenciar la evaluación continua y las innovaciones metodológicas docentes. Estos aspectos que se han venido trabajando a través del impulso de proyectos de innovación y el desarrollo del TFM en la modalidad de simulación empresarial. Por otra parte, se recomienda potenciar el idioma inglés y el manejo de herramientas de gestión. Desde la coordinación se ha invitado a los profesores a ofrecer materiales adicionales en inglés e información sobre las distintas certificaciones existentes en su campo de especialidad.

Por último, en el criterio 7, a pesar de cumplir completamente el criterio, se atendieron algunas observaciones realizadas por la Fundación Madrimasd como la justificación de la reducción de la tasa de abandono, la baja participación de grupos de interés y la valoración por parte de los alumnos de mejoras en el componente práctico del título.

Las acciones puestas en marcha fueron valoradas positivamente por la Fundación Madrimasd durante el seguimiento voluntario, incrementándose la calificación de todos los criterios a una B, por lo que no se consideran que haya recomendaciones pendientes de resolver. Toda la información está disponible en:

- Informe de autoevaluación para seguimiento voluntario (2022): https://comercioyturismo.ucm.es/file/2022-inf-autoevaluacion-seguim-voluntario_-4313955-mce?ver
- Informe de seguimiento voluntario de Fundación Madrimasd: <https://www.ucm.es/file/com-ifso-2022-m.-comercio-electronico>

FORTALEZAS	DEBILIDADES

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No se ha realizado ningún procedimiento de modificación ordinario

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.

A continuación, se recogen las principales fortalezas del título, detectadas a partir de los indicadores de resultado y de satisfacción, y de los elementos propios del Sistema de Gestión Interna de la Calidad. Además, se ofrece un breve comentario para su análisis y un plan de acciones a desarrollar para el mantenimiento en el tiempo de estas fortalezas.

Fortaleza: excelente funcionamiento de la Comisión Académica del máster y reuniones de coordinación.

Estas reuniones, como se ha podido comprobar en el desglose de temáticas, sugerencias, debates y acuerdos propios de las reuniones celebradas en el curso 2022-2023 (ver apartado 2 de la memoria), generan un importante flujo de información entre los responsables de la docencia en el máster, derivando en un nivel de coordinación y cooperación muy positivo. Como acciones para el mantenimiento de esta fortaleza se propone fijar un mínimo de una reunión ordinaria de coordinación, con la participación de la totalidad de profesores, por curso académico. Del mismo modo, se propone que la Comisión de coordinación académica celebre un mínimo de dos reuniones ordinarias por curso.

Fortaleza: alta tasa de evaluaciones positivas en el Programa de Evaluación Docente y evaluaciones positivas del profesorado. El 100% de profesores han obtenido valoraciones positivas en el Programa de Evaluación Docente.

Fortaleza: ausencia de quejas en el Máster Universitario en Comercio Electrónico. Al igual que en años precedentes, el programa no ha recibido quejas a través de los cauces de comunicación habilitados a tal efecto.

Fortaleza: Valores muy positivos y sostenidos en el tiempo en las tasas de abandono, eficiencia y graduación, que superan los niveles planteados por la memoria verificada del título, tal y como puede apreciarse en la exposición realizada en el apartado 5.1 de esta memoria. Se trata de cifras favorables y sostenidas en el tiempo durante los últimos cursos. Las causas de esta fortaleza obedecen a varios factores, entre ellos, la dificultad que encontraban los alumnos para superar el TFM al realizarlo junto a las prácticas de empresas y su ejercicio profesional. A lo largo de los años se puso en marcha la Guía sobre el TFM, el sistema de asignación de tutores y la realización de TFMs grupales realizando un juego de simulación de empresas. Para el mantenimiento de esta fortaleza se ha activado la propuesta de modelo de TFM-Business Game consistente en un juego de empresas grupal a través de un software de simulación centrado en la gestión de un negocio de comercio electrónico con un gran éxito en varias vertientes: alto porcentaje de participación y superación del TFM y alta satisfacción del alumnado por el tipo de actividad y posibilidad de aplicación de los contenidos formativos adquiridos. Por ello se desea mantener esta modalidad del TFM un sexto año para comprobar su calidad en el tiempo.

Fortaleza: satisfacción del profesorado con el título

El profesorado valora muy positivamente el título. Se trata de un aspecto que debe fortalecerse para mantenerse en el tiempo.

Fortaleza: se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)

El título cuenta con un sistema amplio de recogida de datos de satisfacción de todos los agentes que forman parte del hecho educativo.

Fortaleza: los alumnos y las entidades colaboradoras muestran un alto nivel de satisfacción con las prácticas externas. Tal y como se manifestó en el apartado 5.5, y también de manera continuada respecto a cursos anteriores, tanto estudiantes como entidades colaboradoras en las prácticas externas demuestran un alto grado de satisfacción y valoración de la utilidad de las mismas. El interés de las empresas por los alumnos del máster, bien para ser contratados o tenidos en cuenta en procesos de selección, es el mejor indicador del éxito del programa de prácticas externas del Máster en Comercio Electrónico. Para mantener esta fortaleza se propone la implicación de empresas en actividades de extensión.

Acción: mantener los cauces de tramitación de quejas, a través de los cauces habituales previamente establecidos.

Acción: celebración de una sesión sobre TFM's. Esta acción se orienta al fomento de los TFM's grupales y en especial el Juego de Empresas, que han tenido una incidencia positiva en distintos indicadores de resultados del título, así como en las calificaciones y finalización de estudios por parte de los alumnos. Esta jornada se realizará entre al inicio del año de 2024 (enero-febrero). El control de seguimiento se efectuará informando de la fecha de celebración del laboratorio en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente al curso 2023-24. El responsable de ejecución, en cuanto a la convocatoria, será el coordinador del máster, pero en cuanto a ejecución implicará al conjunto del profesorado del título.

Acción: Implantación por sexto año del juego de simulación de gestión de empresas como alternativa para la realización del TFM. Con ello se pretende continuar con la actividad comenzada en el curso 2018-2019. Esto debería reducir la tensión que generan los actuales sistemas de elaboración de TFM para ciertos alumnos. Los responsables de ejecución serán el coordinador y la Comisión de Coordinación Académica 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	F1. Excelente funcionamiento de la Comisión Académica del máster y reuniones de coordinación	Ver apartado 2	Mantener un mínimo de una reunión ordinaria de coordinación por curso, y de dos reuniones de la Comisión Académica de Máster en función de las necesidades académicas
Personal académico	F2. Alta tasa de evaluaciones positivas en el Programa de Evaluación Docente y evaluaciones positivas del profesorado		Mantener las acciones de difusión de información sobre el programa Docencia
Sistema de quejas y sugerencias	F3. Ausencia de quejas en el Máster Universitario en Comercio Electrónico	Ver apartado 4	Mantener los cauces de tramitación de quejas (verbal o correo electrónico, sistema electrónico a través de la web del máster y/o Facultad, por escrito a través de la Secretaría de Alumnos y directamente a través del Decanato o Vicedecanato correspondiente.
Indicadores de resultados	F4. Valores muy positivos y sostenidos en el tiempo en las tasas de abandono, eficiencia y graduación	Ver apartado 5.1	Fomento de TFMs grupales Mantenimiento del "business game" para el TFM
Satisfacción de los diferentes colectivos	F5. Satisfacción del profesorado con el título F6. Se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)	Ver apartados 5.2 y 5.3	Mantener reuniones ordinarias y mecanismos de comunicación con el claustro de profesores Charlas informativas para ahondar en la importancia de los sistemas de calidad
Inserción laboral			
Programas de movilidad			
Prácticas externas	F7. Los alumnos y las entidades colaboradoras muestran un alto nivel de satisfacción con las prácticas externas	Ver apartado 5.5	Mantenimiento de la participación de empresas en actividades de extensión
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación			

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.

En este apartado se indican las principales debilidades observadas en el título, detectadas a partir de los indicadores de resultado y de satisfacción, y de los elementos propios del Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC). Además, se ofrece un breve comentario para su análisis causal y las acciones a desarrollar para intentar su corrección, las cuales se detallan en mayor medida en el apartado 9.2.

D1. Los estudiantes consideran que la integración teórica y práctica de conocimientos y la relación calidad-precio son mejorables.

Como acciones de mejora, se plantea potenciar la obtención de certificaciones y aumento de las actividades de extensión logrando así mayor conexión entre la teoría enseñada y la puesta en práctica de la misma.

D2. Participación mejorable de los estudiantes en las encuestas de satisfacción

Como acciones de mejora, ya en proceso, el título cuenta con un perfil en la red social LinkedIn, herramienta que permite, desde el perfil oficial del máster, contactar con públicos de interés del programa. Gracias a esta tarea se podrá consolidar el proceso de estudio de trayectorias de inserción de egresados basados en los datos de la plataforma que se realizaron como proyecto piloto en el curso anterior.

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

A continuación, se detalla el conjunto de acciones específicas a desarrollar para el mantenimiento de fortalezas y cobertura de debilidades detectadas a lo largo del curso 2022- 2023 y de aplicación en el curso 2023-2024 y posteriores, detallando los indicadores de resultados que se utilizarán para valorar su efectividad y los responsables de su ejecución.

Acción: Mantener un número mínimo de reuniones ordinarias de coordinación y de la Comisión de Coordinación Académica del Máster. Esta acción pretende mantener como fortaleza el adecuado funcionamiento del sistema de coordinación. La métrica para valorar su cumplimiento es el número de reuniones fijado: Uno para las reuniones de coordinación, y dos para las reuniones de la Comisión Académica del máster, si bien estos números pueden intercambiarse en función de las dinámicas del curso. El responsable de su ejecución será el coordinador del máster, pues es quien convoca las reuniones mencionadas.

Acción: campaña de recordatorio sobre la participación en Docentia, dirigida tanto a docentes como a estudiantes. Organización de sesión monográfica sobre Docentia dirigida a alumnos. Introducción de un punto en el orden del día de las reuniones ordinarias de coordinación para tratar este aspecto.

Acción: Mejorar el componente práctico de las materias. Incorporar la obtención de certificados profesional para completar el currículum de los estudiantes

Acción: lograr la participación de empresas en las actividades de extensión. Se trata de un mecanismo para reforzar la relación con agentes externos y mantener la fortaleza alcanzada en cuanto a la calidad de las prácticas externas. El seguimiento se realizará informando de las empresas participantes en las actividades de extensión en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente al curso 2023-2024. El responsable de ejecución, en cuanto a la convocatoria, será el coordinador del máster, pero en cuanto a propuesta y ejecución puede implicar a cualquier profesor del título.

Comentado [YR1]: Revisar nomenclaturas de coordinación y de comisión académica

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							
Personal Académico							
Sistema de quejas y sugerencias							
Indicadores de resultados							
Satisfacción de los diferentes colectivos	D1. Los estudiantes consideran que la integración teórica y práctica de conocimientos y la relación calidad-precio son mejorables. D2. Baja participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción		Potenciación de la obtención de certificaciones y aumento de actividades de extensión. Potenciar el estudio de trayectorias de inserción a través de contactos y envío de cuestionarios a través de LinkedIn	IUCM-13 Satisfacción de los alumnos con el título Encuesta del Vdo. de Calidad a egresados en 2021 y recogida 24 meses después de su graduación	Coordinador y claustro de profesores	Durante el curso 2023-2024	En proceso
Inserción laboral							
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							