

Informe autoevaluación: 4313955 - Máster Universitario en Comercio Electrónico

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4313955
Denominación Título:	Máster Universitario en Comercio Electrónico
Fecha de verificación inicial:	23-07-2013
Fecha de última modificación aprobada de la memoria:	-
Universidad responsable:	Universidad Complutense de Madrid
Universidades participantes:	Universidad Complutense de Madrid
Centro en el que se imparte:	Facultad de Comercio y Turismo
Nº de créditos:	60
Idioma:	Español
Modalidad:	

INTRODUCCIÓN.- La redacción de este apartado se realizará conforme a las indicaciones señaladas en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación: :

El presente informe de autoevaluación ha sido redactado por la coordinación del título bajo la supervisión del Vicedecanato de Calidad y Alumnos, contando con el análisis, revisión y aprobación por parte de la Comisión de Calidad de la Facultad en su sesión del 31 de enero de 2017, conforme al Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). En el SGIC de la Facultad se encuentran representados todos los colectivos implicados en el Máster: alumnos, profesores y personal de administración y servicios (PAS), por lo que se considera que el informe ha estado sometido a información de los distintos grupos de interés. Finalmente fue aprobado por la Comisión Permanente de la Junta de Facultad en su sesión del 2 de febrero de 2017.

El máster ha tenido un seguimiento anual por el SGIC, la Comisión de Calidad, la Junta de Facultad y el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad a través de las memorias anuales de seguimiento y sus correspondientes informes de seguimiento. En la página web del máster están disponibles las memorias anuales de seguimiento, los informes de seguimiento, y la información correspondiente a la coordinación del máster y del SGIC.

Las principales dificultades encontradas en la puesta en marcha y desarrollo del título han sido:

- un escaso nivel de coordinación inicial,
- deficiencias en la información ofrecida on-line,
- una baja participación en las encuestas de evaluación docente, y
- dificultades notables en el proceso y resultado de los alumnos para el Trabajo Fin de Máster (TFM)

Tal y como puede consultarse en las memorias de seguimiento, las principales medidas correctoras adoptadas, y que han permitido abordar y mayoritariamente subsanar las carencias encontradas, han sido:

- la realización de convocatorias formales de reuniones de coordinación, así como la elaboración de actas de las mismas,
- la constitución de la Comisión Académica del Máster, que se ha encargado de la

- c) elaboración de una Guía sobre el TFM, en la que se permite realizar el TFM en grupo,
- d) el desarrollo, publicación y actualización de una página web propia del Máster (<https://www.ucm.es/muce/>) y la eficacia de las mismas,
- e) la realización de entrevistas de selección para las candidaturas de acceso al título con un mejor perfil,
- f) un sistema de encuestas internas de evaluación de la calidad docente y la inserción laboral de egresados,
- g) la organización de la I Jornada de Mejores Prácticas Docentes en Máster de la Facultad de Comercio y Turismo.

El Máster Universitario en Comercio Electrónico (MUCE) es un Máster Oficial que surge como respuesta al enorme crecimiento que ha experimentado el mundo del comercio y el marketing a través de Internet, gracias a la mejora y rapidez de las comunicaciones, y al incremento y diversificación de los dispositivos conectados. Ante la necesidad de una formación académica superior para este tipo de actividad empresarial, el MUCE combina una doble vertiente formativa, empresarial-comercial y tecnológica, adaptada a este entorno. La finalidad del título de Máster Universitario en Comercio Electrónico es la formación de profesionales altamente cualificados para crear y dirigir negocios de comercio electrónico dentro del Espacio Europeo de Educación Superior y teniendo en cuenta la especificidad de los estudios de posgrado.

La Facultad de Comercio y Turismo es un centro multi e interdisciplinar que favorece la impartición de materias diversas apoyadas en expertos con trayectorias y perfiles profesionales que favorecen la transmisión de conocimientos relacionados con la actividad empresarial, necesarias en un título profesional. Por lo tanto, el profesorado profesional se considera una fortaleza del título. Además, diversas asignaturas técnicas son impartidas por profesores de la Facultad de Informática de la UCM.

En general, se considera que se han cumplido los objetivos planteados en la memoria de verificación, memorias e informes de seguimiento. Además, se ofrece un amplio abanico de actividades complementarias de extensión para los estudiantes. Estas han permitido, junto al Plan de estudios, lograr un nivel de inserción laboral de los egresados altamente positivo, aspecto que consideramos fundamental en un Máster de carácter profesional.

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.

a. La implantación del plan de estudios se corresponde con lo establecido en la memoria verificada.

El plan de estudios se implantó por primera vez en el curso 2013-2014. Desde entonces, ha mantenido la estructura de módulos y materias original. En concreto, el título consta de dos módulos principales: Empresarial Avanzado, que a su vez incluye las materias de "Marco Empresarial" y "Comercialización", y Tecnológico, compuesto de las materias de "Informática Aplicada al Comercio" y "Soporte Informático", además de las Prácticas Externas, y el Trabajo Fin de Máster. El calendario en el que se desarrolla el programa se estructura en bimestres. En el primero de ellos, los estudiantes cursan cinco de las asignaturas obligatorias, en el segundo otras cinco, en el tercero seis, y en el último, realizan las prácticas externas y el trabajo fin de Máster. Los objetivos formativos se cubren a lo largo de los tres primeros bimestres, y el relacionado con la investigación, en el último, fundamentalmente por las prácticas y el trabajo fin de Máster. En la página web del Máster (<http://www.ucm.es/muce/planificacion-y-calidad-de-la-ensenanza>) puede encontrarse información sobre la estructura general del plan de estudios, la distribución de créditos por materias y asignaturas, la secuencia temporal y competencias asociadas a cada materia y los horarios del curso en vigor.

b. Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes.

En las guías docentes de las asignaturas se concretan los objetivos de aprendizaje, competencias a desarrollar y las actividades formativas y sistemas de evaluación para lograr dichos objetivos y desarrollar las respectivas competencias. Las guías docentes (EV.1.1) son revisadas anualmente teniendo en cuenta la experiencia acumulada y la opinión de estudiantes y profesores. Las guías de las asignaturas se publican en la página web de la titulación (<http://www.ucm.es/muce/guias-docentes-de-las-asignaturas>). Las actividades recogidas en las guías de las asignaturas son coherentes con las competencias del título y también con los objetivos del mismo recogidos en la memoria de verificación. Las sesiones presenciales, que combinan teoría y práctica, facilitan a los estudiantes la adquisición de una formación avanzada. Posteriormente, las prácticas externas y el trabajo fin de Máster les permiten aplicar dicha formación a un contexto profesional y/o de investigación. Las diferentes actividades formativas empleadas en el conjunto de asignaturas del Máster han demostrado unos resultados de aprendizaje satisfactorios, como se expondrá con mayor detalle posteriormente a través de la Tabla 2 con el resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios (EV.1.3).

c. El tamaño de grupo es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

Como puede apreciarse en las memorias anuales de seguimiento del título, en ningún caso se ha superado el número de matriculados previsto en la Memoria verificada. A pesar del considerable incremento de demanda que ha experimentado el título a lo largo de su trayectoria, siempre se ha puesto especial atención a no superar la tasa de cobertura. En nuestro caso, el límite de 35 plazas ofertadas se debe a la disponibilidad de equipos informáticos en un aula específicamente dedicada al Máster por parte de la Facultad de Comercio y Turismo. No obstante, los profesores han manifestado a lo largo de los sucesivos cursos, que un número de alumnos matriculados entre 20 y 30 ofrece resultados óptimos de cara al seguimiento personalizado de los estudiantes y la participación activa en el aula por parte de los mismos. Durante el curso 2013-2014 el tamaño del grupo fue de 13 alumnos, en el curso 2014-2015 ascendió a 23, y en el curso 2015-2016 fue de 19 estudiantes.

d. En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, éstas se han planificado según lo previsto, son adecuadas para la adquisición de las competencias del título y existe una coordinación entre el tutor académico de prácticas y el tutor de la institución/empresa.

Las prácticas externas son obligatorias y suponen una carga docente de 6 créditos ECTS. Cada curso se ha realizado una reunión informativa específica con los alumnos en este aspecto. Así mismo, el Coordinador ha realizado tutorías de orientación individualizadas sobre este asunto con los estudiantes que lo han solicitado. Desde un primer momento, se anima a los estudiantes a que sean proactivos en la búsqueda de prácticas, de cara a lograr la máxima satisfacción y encaje en las mismas, con el fin último de que permitan una adecuada adquisición de competencias.

Recientemente se ha implantado el sistema informático GIPE (Gestión Integral de Prácticas en Empresas), que facilita los trámites por parte de todos los implicados: alumnos, empresas y Facultad, asegurando una eficaz coordinación entre los tutores académicos y de las empresas. La Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo (a la que se enlaza desde la web del Máster: <https://www.ucm.es/muce/practicas-externas-convenios-con-entidades-publicas-o-privadas,-sistema-de-tutorias,-sistemas-de-solicitud,-criterios-de-adjudicacion%E2%80%A6>), bajo las directrices del Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales, se encarga de la planificación y gestión de las prácticas. La adecuada coordinación entre el tutor académico y de empresa queda patente en las calificaciones obtenidas por los alumnos en la asignatura de prácticas, las cuales han sido siempre elevadas, tal y como puede apreciarse en la Tabla 2 con el resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios (EV.1.3).

Se ha facilitado a aquellos alumnos que lo precisaban la convalidación de prácticas por experiencia profesional o mediante prácticas extracurriculares. Así mismo, estudiantes que trabajan en empresas en las que han realizado prácticas con anterioridad han ofrecido y facilitado a otros alumnos del mismo curso u otros posteriores la elección y formalización de prácticas en sus organizaciones.

e. Las normativas de permanencia establecidas se aplican correctamente y coinciden con las establecidas en la memoria.

En la página web del Máster se enlaza a la normativa de permanencia de la UCM (<http://www.ucm.es/muce/descripcion-del-titulo>), publicada en el BOUC nº. 14, 20-11-2008 (<http://pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/902.pdf>) y su modificación mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 14 de julio de 2015, por el que se informa favorablemente la modificación de la normativa de permanencia del estudiantado en la Universidad Complutense de Madrid, publicada en el BOUC número 14 de fecha 20 de noviembre de 2008 (<http://pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/2199.pdf>). Hasta la fecha no ha sido necesario aplicar la normativa de permanencia establecida en ningún caso.

f. Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos se aplican de forma adecuada y tienen en cuenta las competencias previas adquiridas por los estudiantes. La página web del Máster incluye enlace al Reglamento de Reconocimiento y Transferencia en los Estudios de la UCM (<http://www.ucm.es/muce/transferencia-y-reconocimiento-de-creditos>). Al respecto, la

normativa general fue publicada en BOUC nº. 14, con fecha 10 de noviembre de 2011 (<http://pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/1529.pdf>). Hasta la fecha, sólo se ha producido reconocimiento de créditos para el caso las prácticas externas en empresas, caso que en curso 2015-2016 afectó únicamente a dos alumnos, tal y como puede verse en el listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos (EV1.7).

1.2. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical) entre las diferentes materias/asignaturas que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a. La coordinación vertical y horizontal entre las diferentes asignaturas ha sido apropiada, y ha garantizado una adecuada asignación de carga de trabajo al estudiante.

El modelo de coordinación se basa en dos órganos: los coordinadores de las asignaturas y la comisión académica del Máster. Los coordinadores de las asignaturas son nombrados por cada Departamento y tienen las siguientes funciones:

- Coordinar la elaboración y actualización de la guía docente de cada asignatura, el calendario de actividades docentes (especialmente prácticas) de las mismas, y los materiales de referencia para los estudiantes.
- Planificar las actividades docentes en relación con cada asignatura
- Coordinar la docencia y evaluación de cada asignatura
- Promover la colaboración con el resto de asignaturas

Se celebran una o dos reuniones de coordinación por curso con el fin de garantizar la coordinación vertical y horizontal entre asignaturas, además de evaluar el rendimiento general del grupo de estudiantes. Como fruto de estas reuniones se han introducido diversos cambios e iniciativas, entre los que cabe destacar los siguientes:

- La necesidad de supervisar estrechamente el proceso de selección de alumnos
- La conveniencia de que se establezcan, en la medida de lo posible, grupos de trabajo con el mismo tamaño y composición para múltiples asignaturas
- La posibilidad de realizar el Trabajo Fin de Máster en grupo
- La I Jornada sobre Mejores Prácticas en Máster de la Facultad de Comercio y Turismo

La comisión académica del Máster está formada por un representante por cada Departamento con docencia en el Máster. En esta comisión también se lleva a cabo un seguimiento de la coordinación horizontal y vertical, así como otras labores académicas importantes. Esta comisión desarrolló la Guía sobre el Trabajo Fin de Máster específica del título, la cual ha sido actualizada anualmente. Además, es la encargada de designar tribunales y tutores para el Trabajo Fin de Máster, habiendo definido unos criterios para realizar dicha asignación, y cuidando de una adecuada coordinación horizontal en el caso de trabajos grupales, en los que resulta necesario también un equipo de tutores.

Tanto las reuniones de coordinación como la comisión académica han resultado de gran utilidad para una adecuada organización del Máster y la propuesta y desarrollo de acciones de mejora para el mismo. Así mismo, han sido eficaces para evitar solapamientos y repeticiones en el contenido de las asignaturas y para conectar los trabajos de las asignaturas con la realización del Trabajo Fin de Máster.

El coordinador del Máster ha actuado como presidente y secretario en las reuniones de coordinación y en las de la comisión académica del Máster, organizando las mismas y levantando actas, las cuales difunde al conjunto de miembros de cada órgano con anterioridad a la siguiente convocatoria. Además, el coordinador del Máster ha ejercido una función de recopilación y publicación de las guías docentes y currícula del claustro, ha redactado las memorias anuales de seguimiento presentadas a la Junta de Facultad y revisado los informes remitidos por la Oficina de Calidad de la UCM, realizando alegaciones cuando ha resultado oportuno.

El coordinador del Máster planifica, bajo los dictados de la comisión académica, las fechas de entrega y defensa de los trabajos fin de Máster, e informa a los estudiantes de las mismas. Además, ha sido responsable de la planificación de actividades complementarias, como seminarios, talleres y conferencias, que resulten de interés para los estudiantes. Así mismo, participa en la Junta de Facultad y en la Comisión de Calidad a instancias del Decanato y Vicedecanato de Calidad y Alumnos, respectivamente.

La actividad realizada por los órganos de coordinación, los temas que han abordado y los acuerdos adoptados están documentadas en las actas de reuniones de coordinación y de la comisión académica, así como en las Memorias Anuales de Seguimiento del Título (EV1.4: Documentación e informes que recojan las medidas adoptadas para garantizar la coordinación tanto vertical como horizontal).

b. En el caso de que el título se imparta en varios centros de la misma universidad o sea interuniversitario, valorará la coordinación entre los mismos.

El título se imparte únicamente en la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM.

c. En el caso de que un título tenga prácticas externas/clínicas, se valorará la coordinación y supervisión necesaria para que las prácticas permitan a los estudiantes adquirir las competencias correspondientes.

La Oficina de Prácticas en Empresas gestiona el programa de prácticas en empresas de la Facultad de Comercio y Turismo. Esta se realiza mediante una plataforma de Gestión Integral de Prácticas en Empresas (GIPE), que se implantó en la Facultad por primera vez en el curso 2015/16, siendo una de las primeras Facultades de la UCM en utilizar este soporte informático para todas sus titulaciones.

La gestión del programa de prácticas incluye la búsqueda de entidades colaboradoras, evaluación de propuestas, establecimiento del convenio marco, gestión de ofertas, así como la atención personal al alumno, difusión de la información del programa e incorporación del estudiante a la empresa. También incluye el seguimiento de las prácticas realizadas y su posterior calificación. El Vicedecanato de Gestión y Relaciones Institucionales, junto con la coordinación del Máster, realiza la búsqueda de entidades colaboradoras. En ocasiones las entidades contactan directamente con la Facultad y proponen la firma de un convenio ante el ofrecimiento de algún estudiante con una búsqueda proactiva de empresas y actividades que puedan encajar en sus intereses. El Vicedecanato evalúa las propuestas de las entidades, y conjuntamente con ellas, establece un plan de formación adecuado para los estudiantes. Definido el marco de la colaboración, la gestión administrativa del Convenio pasa a la Oficina de Prácticas de la Facultad. Dicha Oficina se encarga de la elaboración del convenio, lo remite a la Delegada del Rector para la Formación Permanente, Prácticas Externas y Empleabilidad y posteriormente lo hace llegar a la entidad para la firma. Entrado en vigor el convenio, la entidad puede publicar ofertas en GIPE. Estas ofertas ya cuentan con un plan de formación concreto y específico, que es revisado por el Vicedecanato, que da su visto bueno para su aceptación y posterior publicación.

Los estudiantes solicitan las ofertas que les interesan y las empresas pueden consultar el perfil de los solicitantes. La asignación final de la oferta de prácticas la realiza el Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales junto con la Oficina de Prácticas en Empresas. Las condiciones de la práctica, duración, jornada, plan de formación, etc quedan recogidas en un anexo al convenio de cooperación educativa que se entrega por triplicado al estudiante y que suscriben las tres partes implicadas.

El Vicedecanato junto con la Oficina asigna a cada práctica un tutor académico de la misma titulación que la práctica. El tutor realiza un seguimiento individualizado de la práctica mediante entrevistas personales con el alumnos y la cumplimentación por ambas partes de informes orientados a la valoración de la calidad y satisfacción con la práctica. Además, el tutor académico realiza una evaluación final que supone el 40% de la nota. El 60% restante corresponde al tutor de la entidad que ha sido designado para hacer el seguimiento del alumno en la empresa.

La asignatura de prácticas corresponde al segundo semestre, por lo que sus convocatorias naturales son junio y septiembre. Las calificaciones propuestas por los tutores se ponderan y se recogen en un acta única en cada una de las convocatorias.

Los estudiantes pueden acudir a la Oficina de Prácticas presencialmente para resolver sus dudas, contactar por email o teléfono. Además, el Vicedecanato junto con la Oficina realiza una sesión informativa al principio del curso tanto para los alumnos de los grados como de los másteres. De igual modo se realiza otra sesión informativa destinada a los tutores académicos para explicar el procedimiento y resolver las posibles dudas. También con el fin de asegurar y mejorar la calidad, el contacto de la Facultad con las entidades colaboradoras es muy fluido y continuo.

Atendiendo al procedimiento establecido para los reconocimientos de créditos de grados y másteres oficiales, los estudiantes pueden solicitar el reconocimiento de la asignatura de prácticas externas por su actividad profesional o por la realización de prácticas en ciclos formativos de grado superior. La valoración de estas solicitudes la realiza el Vicedecanato.

Existe la posibilidad de realizar las prácticas en una empresa en el extranjero, bien a través del programa Erasmus prácticas o acogiéndose al convenio marco que propone la UCM. En este caso, el Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales evalúa y decide la adecuación de la práctica a la titulación del estudiante.

Adicionalmente, la Oficina de Prácticas se encarga de dar difusión a las convocatorias de prácticas de organismos externos, ofertas de empleo y otra información de interés para los alumnos, mantenimiento de las bases de datos de alumnos, empresas y tutores así como el archivo de documentación. Finalmente, junto con el Vicedecanato, elabora tanto los modelos de informe como toda la documentación relativa al programa de prácticas.

A la vista de las calificaciones obtenidas por los estudiantes en las Prácticas Externas cabe considerar la coordinación y supervisión de las mismas como satisfactoria, y que estas han permitido a los estudiantes adquirir las competencias correspondientes. Se adjunta como evidencia un listado de prácticas, con indicación de las empresas/instituciones con las que se han hecho efectivos los convenios (EV1.8) y las tareas desempeñadas durante las prácticas.

1.3. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a. Se tendrá en cuenta que el número de estudiantes matriculado en el título no supera lo aprobado en la memoria de verificación y/o sus sucesivas modificaciones informadas favorablemente.

El número de estudiantes matriculados en el título no ha superado en ningún curso lo aprobado en la memoria de verificación: 35 plazas. La tasa de cobertura (Indicador ICM-3 o número de alumnos matriculados sobre plazas ofertadas) ha sido del 37,14%

durante el curso 2013-2014, el primero de impartición del título, ascendiendo al 65,71% en el curso 2014-2015 y al 54,29% en el curso 2015-2016.

b. En los títulos de máster, los criterios de admisión son coherentes y se ajustan al perfil de ingreso publicado. En el caso de que cuenten con complementos de formación, se analizarán si los mismos cumplen su función en cuanto a la nivelación y adquisición de competencias y conocimientos necesarios, por parte de los estudiantes que los cursen.

Los criterios de admisión y de valoración de las solicitudes están publicados en la página web del Máster, concretamente en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/muce/criterios-de-admision>

Para solicitar el acceso es necesario estar en posesión de un título universitario oficial español u otros expedidos por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que faculten en el país expedidor del título para el acceso a las enseñanzas de Máster. También pueden solicitar acceso los titulados procedentes de sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior (sin necesidad de la homologación de sus títulos), previa comprobación por la Universidad Complutense de que aquéllos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado. Se considera requisito imprescindible un nivel mínimo de español que permita el adecuado seguimiento de las actividades docentes. Este nivel se presupone para personas procedentes de países donde el español sea lengua oficial. En caso contrario, se debe acreditar un nivel C1 con un certificado expedido por un CENTRO OFICIAL: Instituto Cervantes, CSIM o Escuela Oficial de Idiomas (no se aceptan certificados privados).

Los criterios de valoración para la admisión son los siguientes (sobre un total de 100):

- Expediente académico en la titulación de acceso (60)
- Curriculum vitae (15)
- Adecuación del perfil del candidato a los objetivos y contenidos del programa (15)
- Conocimientos de idiomas adicionales a los obligatorios acreditados por organismos oficiales (10)

Estos criterios son coherentes con lo previsto en la memoria verificada.

Los criterios de admisión y resultados de su aplicación (EV1.5) figuran en la página web del Máster, tal y como se ha indicado anteriormente, en el enlace: <https://www.ucm.es/muce/criterios-de-admision>

Se ha establecido que la Comisión Académica del Máster concretará la forma de aplicar el baremo en el marco del proceso de selección, así como de contar, en caso necesario, con el apoyo de profesores del centro o asesores externos para situaciones específicas que así lo requieran. Durante los últimos dos cursos se han realizado entrevistas personales como parte del proceso de selección de candidaturas.

Las entrevistas personales se han revelado altamente efectivas para detectar el interés real de los solicitantes por el Máster. Además, son un instrumento apropiado para valorar los conocimientos de idiomas declarados por el solicitante, su currículum vitae y, muy especialmente, la adecuación de su perfil a los objetivos y contenidos del programa.

El proceso de entrevistas personales se gestiona por el coordinador del Máster, bajo los dictados de la comisión académica, y se invita a participar en las entrevistas al conjunto del claustro.

No se han observado deficiencias serias en la formación de los alumnos admitidos que pudieran aconsejar una modificación de los criterios de admisión, salvo, ocasionalmente, en lo relativo al dominio del español, algo que se ha solventado a través de las entrevistas en profundidad.

No existen complementos de formación en el título.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Se cumplen los compromisos previstos en la memoria verificada respecto del tamaño del grupo, los criterios de admisión, las normas sobre permanencia y los mecanismos de coordinación docente. Las guías docentes de las asignaturas son revisadas anualmente teniendo en cuenta las competencias que se tratan de desarrollar, la experiencia acumulada y la opinión de estudiantes y profesores. Los mecanismos de coordinación y supervisión funcionan adecuadamente.

Esta valoración se sustenta en las siguientes evidencias:

- EV1.1. Guías Docentes. Programas, competencias, actividades formativas y sistemas de evaluación previstos para cada asignatura del Plan de estudios (pueden consultarse en el siguiente enlace: <http://www.ucm.es/muce/guias-docentes-de-las-asignaturas>)
- EV1.3. Tabla 2. Resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios
- EV1.4. Documentación e informes que recojan las medidas adoptadas para garantizar la coordinación tanto vertical como horizontal (Memorias Anuales de Seguimiento del Título, actas de las reuniones de coordinación y actas de las reuniones de la comisión académica del Máster)
- EV1.5. Criterios de admisión y resultados de su aplicación (pueden consultarse en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/muce/criterios-de-admision>)
- EV1.7. Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos

- EV1.8. Listado de las memorias finales de prácticas con indicación de las empresas/instituciones con las que se han hecho efectivos convenios de prácticas

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

2.1. La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a. Información necesaria para los estudiantes potenciales y otros agentes de interés del sistema universitario: Vías de acceso al título y perfil de ingreso recomendado, estructura del plan de estudios, posibles ámbitos de desempeño profesional o, en su caso, acceso a profesión regulada y normativas de la universidad.

Toda esta información es accesible a través de la página web del Máster: <https://www.ucm.es/muce>

b. El estudiante debe tener acceso a la información sobre los horarios en los que se imparte las asignaturas, las aulas, el calendario de exámenes, y cuanta información requiera para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios. Los horarios son publicados en la página web, incluyendo el aula específica en la que se imparte el Máster, y las semanas en las que se realizan los exámenes: <https://www.ucm.es/muce/planificacion-y-calidad-de-la-ensenanza>

La fecha y hora definitiva de los exámenes específicos de cada asignatura son fijadas por cada profesor, previo acuerdo con los alumnos, a lo largo del periodo de impartición de la asignatura.

En la web del Máster también se publica información sobre actividades complementarias o de extensión. Las actividades de especial relevancia, como las reuniones informativas sobre prácticas externas o trabajos fin de Máster (TFM), o las convocatorias de Tribunales para la presentación y defensa de los TFM, además de ser publicadas como noticias destacadas en la web del Máster, se envían mediante correo electrónico a todos los alumnos afectados.

c. Las guías docentes del título deben estar disponibles para el estudiante previamente a la matriculación para todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y los trabajos fin de grado o máster con la descripción de cada asignatura (competencias, bibliografía, temario, etc.), de las actividades formativas y de los sistemas de evaluación.

Las guías docentes del título están disponibles a través del enlace: <http://www.ucm.es/muce/guias-docentes-de-las-asignaturas> y constituyen la EV1.1 adjunta al presente autoinforme.

d. El Sistema de garantía de calidad del título donde figuren los responsables del mismo, los procedimientos y acciones de mejora puestas en marcha así como información sobre los principales resultados del título.

El sistema de garantía de calidad del título, actualmente competencia del Vicedecanato de Calidad y Alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo, se incluye como evidencia (EV3.1.1)

Sin perjuicio de los responsables del sistema de calidad, los órganos responsables del Máster aparecen también recogidos en la página web del Máster, a través del siguiente enlace: [apare https://www.ucm.es/muce/organos-responsables](https://www.ucm.es/muce/organos-responsables)

Los procedimientos y acciones de mejora puestas en marcha se recogen en las memorias anuales de seguimiento del título, las cuales se han incluido como EV1.4, y son accesibles desde la web del Máster, incluyendo también las principales encuestas e indicadores del título: <https://www.ucm.es/muce/sistema-interno-de-garantia-de-la-calidad>

e. La publicación de información relacionada con las características del programa formativo autorizado y del resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento.

También puede accederse a esta información a través de la página web del Máster, siguiendo el enlace:

<https://www.ucm.es/muce/sistema-interno-de-garantia-de-la-calidad>

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La página web del Máster (<https://www.ucm.es/muce/>) ofrece información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos que garantizan su calidad. Dicha información se ha revisado y actualizado anualmente, siguiendo las recomendaciones de los informes de seguimiento emitidos por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM.

Esta valoración se sustenta en la siguiente evidencia:

- EV.2.1. Página web del Máster (puede consultarse en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/muce/>)

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

3.1. El SIGC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

a. Los procedimientos que permiten garantizar la recogida de información de forma continua, el análisis de los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés), su utilidad para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título, en especial de los resultados de aprendizaje del alumno

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente los relativos a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título, siendo común para todas las titulaciones en la Facultad de Comercio y Turismo.

El SGIC está plenamente implantado y se adjunta como evidencia (EV3.1.1). Este se sustenta en la Comisión de Calidad, que es la responsable del seguimiento y análisis de la calidad del Título. La aprobación de la Comisión de Calidad, específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones, y de su reglamento específico de funcionamiento corresponde a la Junta de Centro. La Comisión de Calidad es, por lo tanto, una Comisión delegada de la Junta de Centro, y fue constituida por este órgano en su reunión celebrada el 24 de junio de 2009. El Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad de las titulaciones del Centro fue aprobado por la Junta de Centro en su reunión del 11 de marzo de 2010 y posteriormente modificado en la celebrada el 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad) y se adjunta como evidencia (EV3.1.2). Toda la información relativa al SGIC está disponible en el apartado de Calidad de la página web del Centro.

La Comisión de Calidad ha garantizado una homogeneidad en los criterios y procedimientos para el cumplimiento de los objetivos de calidad de todas y cada una de las titulaciones del centro. Se ha diseñado un sistema cuyo objetivo ha sido la revisión y análisis de cada titulación y un procedimiento de seguimiento general y común de todas las titulaciones. Como resultado, se ha actuado de forma coordinada, ya que en todas las reuniones de la Comisión celebradas se han planteado y abordado diferentes experiencias particulares de cada título, pero también puntos de vista y experiencias alternativas que emergen de la realidad global del Centro. Como evidencia de esta forma de actuar pueden considerarse las actas de las reuniones de la Comisión a lo largo del último curso (2015-2016), que han posibilitado un seguimiento eficaz del título.

Durante dicho curso, la Comisión de Calidad del Centro se ha reunido en tres oportunidades (octubre, abril y mayo), en las que ha aprobado las correspondientes Memorias de seguimiento de las titulaciones y un plan de mejoras para el curso 2015-2016, que posteriormente es enviado a la Junta de Facultad, también para su aprobación. Para la elaboración de esta Memoria y los análisis en los que se sustenta, la Comisión de Calidad recibe y utiliza toda la información relevante procedente del propio Centro, de la Universidad y de las agencias externas de evaluación. Además, incluido como punto a tratar en el orden del día correspondiente, se produjo un debate sobre diversos aspectos del Borrador del documento "Modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UCM: programa DOCENTIA-UCM", presentando propuestas al Rectorado sobre el mismo. El responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo será el/la Decano/a de la Facultad o persona en quien delegue, en este caso la Vicedecana de Calidad y Alumnos, que preside la Comisión de Calidad de la Facultad.

La composición de la Comisión de Calidad del Centro es la siguiente:

1. La Vicedecana de Calidad y Alumnos, como Presidenta y representando a las autoridades académicas.
2. Cuatro representantes de los profesores funcionarios.
3. Un representante de los profesores no funcionarios.
4. Un representante del Personal Administrativo y de Servicios.
5. Dos representantes del Alumnado.

Se contará al menos con un agente externo a determinar con el siguiente perfil:

- a) Un/a experto/a designado/a por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación
- b) Un/a experto/a en evaluación de la calidad de otras 53 universidades.
- c) Un/a directivo/a de empresas de prestigio relacionadas con la actividad en la que se enmarca el título.

Las funciones de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Comercio y Turismo y de la Universidad Complutense de Madrid.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Proponer a la Junta de Facultad los objetivos de calidad y posibles modificaciones de los mismos.

- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad con los datos disponibles en el Centro.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Informar, a petición del/a Decano/a, de las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.
- Aquellas otras recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.

La Comisión de Calidad de la Facultad elaborará anualmente una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido tal y como se especifica en el último punto.

Las normas de funcionamiento y el sistema de toma de decisiones de la Comisión de Calidad son:

1. Se ha diseñado un reglamento de funcionamiento, aprobado por la Junta del Centro.
2. Se realizan al menos tres reuniones ordinarias al año. Una en septiembre/octubre, en el comienzo del curso, otra en febrero, a mitad de curso, y la última en junio al concluir el periodo de docencia presencial. El/la Presidente podrá convocar reuniones de urgencia si el tema así lo requiere.
3. Las decisiones se toman por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión. En caso de empate el/la Presidente contará con voto de calidad.
4. Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión de Calidad del centro, que informará en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.

b. En el caso de los títulos interuniversitarios y/o de los títulos que se imparten en varios centros de la universidad se valorará si las acciones llevadas a cabo, como consecuencia de la implantación del SGIC, están coordinadas en todos los centros participantes en el programa formativo.

El Máster se imparte únicamente en la Facultad de Comercio y Turismo.

3.2. El SIGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

a. El SGIC ha de contemplar, al menos, la implantación de procedimientos para la recogida de información, análisis y mejora de los siguientes aspectos:

- El análisis de la satisfacción de los estudiantes con el título.
- El análisis de la satisfacción del profesorado con el título.
- La evaluación y análisis de la actividad docente.
- La evaluación de la coordinación docente de las enseñanzas del título.
- Revisión y mejora de los planes de estudio.
- Evaluación y seguimiento de los resultados del título.
- La toma de decisiones derivadas de la evaluación y su seguimiento.
- Publicación y difusión de los resultados de la calidad docente de la titulación en lugar fácilmente accesible en la web.

EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO se obtiene mediante encuestas que son remitidas a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM, que elabora los cuestionarios y lleva a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad de la Facultad se siguen todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad actúa de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título puede dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo. El procedimiento de actuación para la formulación y resolución de reclamaciones es el siguiente: Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación; se concretarán, además, con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad. Los interesados podrán recabar de dicha Comisión

asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamación. Todo el proceso del sistema de reclamaciones y quejas está publicado en el SGIC de la Facultad. Asimismo, se encuentra a disposición de los actores implicados (profesores, estudiantes y PAS) un buzón de sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad la mejora de la calidad de los títulos. Los formularios estarán disponibles en la página web de la Facultad.

LA EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE siguen los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM, verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. Para ello, las titulaciones evaluarán a su profesorado al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE se evalúan a partir del análisis de las calificaciones, indicadores y encuestas de satisfacción facilitadas por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense.

El SGIC implementado incluye procedimientos para la recogida de información y su posterior análisis para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Anualmente, la Oficina de Calidad de la UCM facilita información sobre los principales indicadores de resultados de la titulación. Los indicadores de resultados sobre los que hay información son los siguientes: número de plazas de nuevo ingreso ofertadas, número de alumnos de nuevo ingreso matriculados, tasa de cobertura, tasa de rendimiento, tasa de abandono, tasa de graduación, tasa de participación y de evaluación en el Programa de Evaluación Docente, tasa de evaluaciones positivas del profesorado. También se elaboran encuestas anuales sobre la satisfacción con la titulación de alumnos, profesores y personal de administración y servicios (PAS). Estos indicadores de resultados son además recogidos y analizados de forma argumentada en la memoria anual de seguimiento. El informe de seguimiento del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad ha evaluado positivamente la recogida, cálculo y análisis de los indicadores, así como su utilización para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El procedimiento de SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS se realiza de la siguiente forma:

- A través de cuestionarios a los estudiantes: Grado de satisfacción de los estudiantes que realicen la práctica, Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.

- Informe de los tutores internos y externos de las prácticas donde se especifiquen el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas, y en su caso, propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La TOMA DE DECISIONES DERIVADA DE LA EVALUACIÓN Y EL SEGUIMIENTO de las prácticas externas se realiza a través de la Comisión de Calidad de la Facultad donde se analiza los resultados y se proponen las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua del plan de estudios de la titulación. Asimismo, esta información se remite a la Junta de Centro que adopta las medidas necesarias para su ejecución.

El procedimiento de SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD se realiza de la siguiente forma: las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo están integradas en el contexto general de la UCM y se desarrollan fundamentalmente dentro de las actuaciones de los programas ERASMUS, SICUE, y algunos otros de carácter internacional (Fórmula Santander, Becas Iberoamérica, etc.).

Estos programas son objeto de seguimiento y evaluación con el fin de lograr la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. La información es recogida, analizada y valorada tanto por los estudiantes como por los coordinadores. Como orientación, la facultad organiza una puesta en común de experiencias de los estudiantes que han realizado estancias en universidades extranjeras con los estudiantes que se disponen a participar en programas de movilidad.

La TOMA DE DECISIONES DERIVADA DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO de los programas de movilidad se realiza en la Comisión de Calidad de la Facultad, que valora y analiza toda esta información periódicamente y emite propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación. Estas propuestas son remitidas a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad, en su caso.

Respecto a la inserción laboral de los egresados de la titulación, está previsto que, dos años después de que salgan los primeros titulados de grado y de master, se realicen encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las distintas titulaciones y, también, la satisfacción con la formación recibida en la titulación de cara a la incorporación o proyección en el mercado laboral.

En este sentido, se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título oficial de las enseñanzas cursadas en la Secretaría de alumnos del centro. La Comisión de Calidad de la Facultad valora y analiza toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de los planes de estudio de las titulaciones.

Además de las encuestas sobre inserción laboral gestionadas por el Rectorado, está previsto que, pasado un año tras la finalización de los estudios, el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo enviará por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Para ello, se está llevando a cabo un Proyecto Innova-Gestión Calidad en la presente convocatoria 2016/17, cuyo título es: "Evaluación de las competencias adquiridas para la mejora de la inserción laboral de los egresados en Comercio y Turismo", financiado por el Vicerrectorado de Calidad de la

UCM.

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

El análisis de los resultados y conclusiones extraídas de las distintas reuniones de coordinación y de la Comisión de Calidad, y su consiguiente evaluación, ha permitido la realización de propuestas de mejora recogidas en las memorias de seguimiento elaboradas desde la implantación (EV3.1.3).

Puede accederse a las memorias e informes anuales de seguimiento del título a través del siguiente enlace:

<https://www.ucm.es/muce/sistema-interno-de-garantia-de-la-calidad>

Además de los mecanismos anteriores, la coordinación del Máster ha desarrollado sistemas ad hoc complementarios para la recogida y análisis de información, realizando encuestas internas de:

- Evaluación docente (por primera vez en el curso 2015-2016)

- Inserción laboral de antiguos alumnos (por primera vez en el curso 2016-2017)

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC):

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

Se considera que el Sistema de Garantía Interno de Calidad de todas las titulaciones del Centro cumple adecuadamente con los objetivos previstos en la Memoria de Verificación del Título. La Comisión del Sistema de Garantía Interno de Calidad dispone de un Reglamento de Funcionamiento aprobado por la Junta del Centro y ha llevado a cabo las funciones que se contemplaban en la Memoria de verificación y, por tanto, se configura como instrumento para recoger información, analizarla, implementar acciones de mejora y realizar el oportuno seguimiento de las mismas

El procedimiento diseñado para la realización, seguimiento y evaluación de las prácticas externas permite una eficiente gestión administrativa y académica de dichas prácticas en la titulación, al tiempo que facilita el seguimiento y la evaluación de la práctica externa realizada por el estudiante, y articula la coordinación entre el tutor académico y el tutor profesional en la empresa.

Respecto a la movilidad, el procedimiento general de la UCM y el específico del Centro permiten también analizar y evaluar los resultados de la participación en los programas de movilidad.

Respecto a la inserción laboral, se utiliza la información suministrada por el Rectorado de la UCM y se encuentra en fase de diseño e implantación un procedimiento de obtención de información complementario y específico para realizar el correspondiente seguimiento y evaluación.

Por todo ello, se puede concluir que el SGIC dispone de los procedimientos e instrumentos necesarios para la evaluación y mejora de los resultados de aprendizaje y de inserción laboral.

Esta valoración se sustenta en las siguientes evidencias:

EV3.1.1 Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de las titulaciones del Centro

EV3.1.2 Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad

EV3.1.3 Plan de mejoras de los Grados (los másteres lo tenéis en vuestra web)

EV3.1.4 Actas de la Comisión de Calidad correspondientes al curso 2015-2016

EV3.1.5 Borrador del Modelo de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la UCM: Programa Docencia-UCM

EV3.1.6 Observaciones al "Borrador del Modelo de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la UCM: Programa Docencia-UCM"

EV3.1.7 Programa Docencia-UCM: <https://www.ucm.es/programadocencia>

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

4.1. El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a. Porcentaje de personal docente permanente/no permanente. Dedicación adecuada del personal académico al título y relación estudiante/profesor y su incidencia en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Como puede apreciarse en la Tabla 1. Estructura del personal académico (EV1.2), Durante el curso 2013-2014, el Máster contó con 15 profesores, de los cuales, 7 tenían vinculación permanente (5 Titulares de Universidad, 1 Titular de Escuela Universitaria y

1 Contratado Doctor), mientras que 8 eran no permanentes (7 Asociados y 1 Colaborador). Así, observamos que la ratio de profesores permanentes sobre el total del claustro del título ascendió al 46,7%, lo que podríamos considerar adecuado. Respecto a la dedicación de los profesores a la docencia e investigación, en el curso 2013-2014, en 8 era a tiempo completo (5 Titulares de Universidad, 1 Titular de Escuela Universitaria, 1 Contratado Doctor y 1 Colaborador), mientras que en 7 era a tiempo parcial (Asociados). La ratio de dedicación exclusiva respecto al total fue del 53,3%, lo que consideramos equilibrado para el caso de un Máster de carácter profesionalizante, en el que la experiencia profesional que aportan los profesores asociados resulta indispensable para acercar a los estudiantes a la realidad que deberán afrontar en su entorno laboral futuro.

La ratio estudiante/profesor durante el curso 2013-2014 fue de 0,87, al contar con únicamente 13 matriculados. Consideramos que dicha ratio resulta excesiva, pues representa que hay más profesores que alumnos, sin bien la atención que puede prestarse a los mismos en este caso es muy personalizada.

En el curso 2014-2015, 16 profesores impartieron docencia en el Máster. De ellos, 6 tenían vinculación permanente (1 Catedrático de Escuela Universitaria, 3 Titulares de Universidad, 1 Titular de Escuela Universitaria y 1 Contratado Doctor), y 10 no permanente (9 Asociados y 1 Colaborador). La ratio de profesores permanentes sobre el total del claustro fue del 37,5%, inferior a la del curso anterior, pero aceptable.

De los 16 profesores del curso 2014-2015, 7 tenían dedicación a tiempo completo (1 Catedrático de Escuela Universitaria, 3 Titulares de Universidad, 1 Titular de Escuela Universitaria, 1 Contratado Doctor, y 1 Colaborador) y 9 a tiempo parcial (Asociados). La ratio de dedicación exclusiva respecto al total fue del 68,75%, que aunque en principio pueda parecer favorable por su incremento respecto al curso anterior, supone una reducción de la exposición de los estudiantes a la experiencia de profesionales en ejercicio.

Para el curso 2014-2015, la ratio estudiante/profesor fue de 1,44, es decir, había 1,44 alumnos por profesor (23 matriculados), lo que volvemos a considerar muy positivo de cara al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Durante el curso 2015-2016, el Máster contó con 15 profesores, de los cuales, 6 tenían vinculación permanente (2 Catedráticos de Escuela Universitaria, 3 Titulares de Universidad y 1 Contratado Doctor), mientras que 9 eran no permanentes (8 Asociados y 1 Colaborador). La ratio de profesores permanentes sobre el total del claustro ascendió al 40%, encontrándose entre los valores de los cursos anteriores y en el rango de lo que consideramos adecuado.

Respecto a la dedicación de los profesores a la docencia e investigación, en el curso 2015-2016, en 7 era a tiempo completo (2 Catedráticos de Escuela Universitaria, 3 Titulares de Universidad, 1 Contratado Doctor y 1 Colaborador), mientras que en 8 era a tiempo parcial (Asociados). La ratio de dedicación exclusiva respecto al total fue del 46,7%, volviendo a los valores que considerábamos equilibrados en el curso 2013-2014, dada la naturaleza del Máster, y que habían sufrido cierta descompensación en el curso 2014-2015.

La ratio estudiante/profesor del curso 2015-2016 fue de 1,27 (19 estudiantes matriculados), algo destacable de cara a la atención al alumno y una adecuada evolución del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Como información complementaria a la presentada en la Tabla 1, desde el curso 2014-2015 se ha llevado a cabo por la coordinación del Máster un análisis del porcentaje de profesores del claustro que contaba con el título de doctor, por considerarlo un indicador del nivel de preparación académica del claustro. Así, durante el curso 2014-2015 el 71,43% del profesorado que impartió docencia en el título contaba con el grado de doctor. Esta cifra descendió al 69,23% durante el curso académico 2015-2016.

También como información complementaria respecto de la calidad docente alcanzada por el claustro, se comentan a continuación las tasas de participación en el Programa de Evaluación Docente, la tasa de evaluaciones en el mismo, y la tasa de evaluaciones positivas alcanzada, que constituye la EV4.1. (Resultados de los procesos de evaluación del profesorado).

En el curso 2014-2015 un 25% de los profesores del Master solicitaron participar en el Programa de Evaluación Docente (Docencia) de la Universidad Complutense, si bien sólo el 6,25% pudo completar finalmente la evaluación, alcanzándose, eso sí, un 100% de evaluaciones positivas para ellos. Si bien este dato resulta positivo, el que se calcule sobre una muestra tan baja ha llevado a que, desde la coordinación se recuerde e inste a los profesores a participar en el Programa de Evaluación Docente, que es voluntario.

En el curso 2015-2016, el 26,67% de los profesores hicieron la solicitud de participación en Docencia, pudiendo completarse la evaluación de un 13,33% del claustro, obteniéndose evaluaciones positivas en el 100% de los casos. Si bien este dato puede considerarse algo más representativo que el del curso anterior, ante la escasa participación de docentes y estudiantes en el Programa de Evaluación Docente de la UCM, la coordinación del Máster llevó a cabo una encuesta interna de evaluación docente. La encuesta interna de evaluación docente se administró por el coordinador del título, utilizando Formularios Google, plataforma asociada a todas las cuentas de estudiantes de la UCM. Tras varios recordatorios para maximizar la tasa de participación, se obtuvieron tasas de respuesta por asignatura entre el 47 y el 68% del alumnado (entre 9 y 13 respuestas). Se adjunta como evidencia una tabla resumen con los resultados obtenidos para cada asignatura en esta encuesta (EV4.3). La pregunta final del cuestionario, solicitaba al estudiante que indicase su grado de acuerdo, en una escala de cinco posiciones (extremos 1 = totalmente en desacuerdo y 5 = totalmente de acuerdo, con la siguiente afirmación: "Estoy satisfecho/a con la labor docente del profesor/a de la asignatura". La respuesta media para todas las asignaturas del Máster fue de 3,71. Consideramos este resultado

como positivo, pero sobre todo más fiable por la representatividad de su muestra de cálculo, que los obtenidos del Programa Docencia, al cual complementa.

b. La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título así como su asignación a los diferentes niveles formativos.

Como consecuencia de lo comentado en los porcentajes de profesores que compatibilizan su labor docente e investigadora con el ejercicio de la práctica profesional (Asociados) y del porcentaje de doctores del claustro, consideramos que la experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título. La experiencia profesional, docente e investigadora y su adecuación puede comprobarse a través de los currícula vitae del claustro (EV4.2), a los cuales puede accederse a través del siguiente enlace de la página web del Máster:
<http://www.ucm.es/muce/claustro>

4.2. (En su caso) la universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

No había compromisos incluidos en la memoria de verificación, ni recomendaciones en los informes de seguimiento respecto a la mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado del título. No obstante, la coordinación del Máster planteó como sugerencia de mejora en las memorias de seguimiento la celebración de una Jornada sobre Mejores Prácticas Docentes, en la que los profesores mejor valorados por los estudiantes tuvieran ocasión de compartir con el resto del claustro su experiencia y conocimientos.

Esta iniciativa contó con el apoyo expreso del Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo, del Vicedecanato de Calidad y Alumnos, y del Vicedecanato de Postgrado e Investigación. Gracias a estos apoyos, la Jornada se abrió al resto de Másteres oficiales de la Facultad de Comercio y Turismo, y se celebró finalmente el 23 de noviembre de 2016, bajo la coordinación del profesor López Sáez, coordinador del Máster en Comercio Electrónico.

Intervinieron un total de 11 ponentes (de los cuales 4 provenían del Máster en Comercio Electrónico), seleccionados por los coordinadores de cada Máster por ser docentes destacados (docentes excelentes según Docencia, por valoraciones en encuestas por parte de los alumnos, por las iniciativas que han desarrollado en los títulos, por las metodologías empleadas...). Las presentaciones abordaron de forma breve herramientas, metodologías, problemáticas y diferentes aspectos docentes que tengan con carácter innovador o con resultados destacables demostrados. Después de cada intervención se produjo un enriquecedor turno de preguntas y debate, en el que pudieron intercambiarse impresiones entre docentes participantes, los cuales alcanzaron la treintena.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La ratio de profesores permanentes sobre el total del claustro del título ha oscilado entre el 37,5% y el 46,7%. La ratio de profesores con dedicación exclusiva respecto al total ha estado entre el 46,7% y el 68,75%. La ratio estudiante/profesor ha estado comprendida entre 0,87 y 1,44. El porcentaje de profesores del claustro con el título de doctor se ha mantenido entre el 69,23% y el 71,43%. Las cifras anteriores muestran una relación adecuada entre profesores de perfil académico y profesional, una adecuada capacidad para atender las necesidades del alumno durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y un nivel de preparación académica altamente satisfactorio. Como complemento a esta preparación se ha celebrado, a iniciativa y bajo la coordinación del propio título, la I Jornada Sobre Mejores Prácticas Docentes en Máster de la Facultad de Comercio y Turismo, con participación destacada de los profesores del Máster.

Esta valoración se sustenta en las siguientes evidencias:

- EV1.2. Tabla 1. Estructura del personal académico
- EV4.1. Resultados de los procesos de evaluación del profesorado
- EV4.2. Currículum vitae de cada miembro del claustro (pueden consultarse en el siguiente enlace:
<http://www.ucm.es/muce/claustro>)
- EV.4.3. Tabla de los resultados de la encuesta interna de evaluación docente para cada asignatura

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

a. Suficiencia y adecuación del personal de apoyo disponible implicado en el título, así como su capacidad para colaborar en las tareas de soporte a la docencia.

El máster cuenta con el personal de apoyo que presta sus servicios en la Facultad de Comercio y Turismo, ya que en la Memoria Verifica no está prevista la adscripción de personal de apoyo específico. La titulación hace uso de las estructuras y personal administrativo de la Facultad de Comercio y Turismo que están sometidas, como cualquier otro de sus aspectos, a todos los mecanismos de control, revisión y mejora del SGIC. En la Memoria Verifica se hace referencia a una estructura organizativa de la Facultad, que actualmente se mantiene, con un Gerente, un Jefe de Secretaría, un Director de Biblioteca, un Jefe de Conserjería y un Delegado en el Centro de los Servicios Informáticos, dependiendo de estas figuras el resto del personal de administración y servicios. Se incluye como evidencia una Tabla de Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Comercio y Turismo (EV5.3).

En relación con la formación y perfeccionamiento del personal de administración y servicios (tanto funcionario como laboral), la Gerencia de la UCM, a través de la Unidad de Formación, oferta cada año una serie de actividades formativas agrupadas en varias áreas (alumnos, personal, área económica, gestión académica, prevención de riesgos laborales y técnicas de dirección y gestión). Se puede acceder al Plan de Formación para el PAS 2013/16 (y a las convocatorias en colaboración con las centrales sindicales) en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/unidad-de-formacion-pas>

b) Desarrollo de acciones o programas de apoyo ajustados a las necesidades formativas de los estudiantes y orientados a mejorar la adquisición de competencias por parte de los mismos.

Desde la coordinación de Máster se organizan una serie de actividades complementarias de extensión, dedicados a complementar los conocimientos regulados y a mejorar la adquisición de competencias. Estas actividades se iniciaron de manera voluntaria por algunos profesores durante el curso 2015-2016, con la participación en XDMad y una visita a Google Campus, y se han normalizado y ampliado durante el curso 2016-2017. En concreto, desde el inicio del curso en vigor, se han celebrado las siguientes actividades complementarias de extensión:

- Seminario: "Presentaciones de negocios".
- Seminario: "Opciones y salidas laborales tras el Máster Universitario en Comercio Electrónico".
- Evento: xSpain 2016 (Google Campus).
- Seminario: "Claves para capitalizar LinkedIn en el desarrollo de la carrera profesional",.
- Seminario: "Imagen y marca personal en redes sociales".
- Taller: "Ideas para trabajos fin de Máster".
- Seminario: "Cómo hacer un trabajo fin de Máster sobresaliente".

Diversos profesores del Máster vienen participando en proyectos de innovación docente auspiciados por el Rectorado de la UCM. En particular, durante el curso 2016-2017, se está desarrollando el Proyecto Innova-Docencia nº 293 titulado "Utilización de las Redes Sociales como parte de las actividades académicas y profesionales de los estudiantes del Máster Universitario en Comercio Electrónico", que dotará al Máster Universitario en Comercio Electrónico de perfiles en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y LinkedIn), a fin de favorecer la interacción entre profesores, estudiantes y antiguos alumnos.

La Facultad de Comercio y Turismo también desarrolla acciones y programas de apoyo ajustados a las necesidades formativas de sus estudiantes y orientados a mejorar su adquisición de competencias. La Biblioteca de la Facultad ha venido realizando sesiones de formación dirigidas a profesores y alumnos sobre la existencia y utilización de los recursos disponibles. El compromiso de la Facultad con las actividades dirigidas a satisfacer las necesidades formativas de los estudiantes en la figura del Delegado de la Decana para Actividades Académicas y Culturales. Este ejerce las funciones de coordinador de actividades académicas y profesionales que ha potenciado la organización de eventos por parte de los estudiantes y su participación en las mencionadas actividades.

De entre las actividades organizadas por la Facultad de Comercio y Turismo durante el curso 2015-2016, destacamos:

- Seminarios impartidos en colaboración con instituciones, empresas, académicos y profesionales: Semrush, Plataforma web de análisis de datos (Febrero de 2016); Responsabilidad Social y la Reputación Online de la Empresa (Marzo de 2016), Nuevas formas de Financiación y Consumo: el Crowdfunding para explicar la Cultura Digital (Abril de 2016), Transformación Digital y Evolución a HANA en el Sector Público (Abril de 2016), Seminario para doctorandos e investigadores "Entering Bottom of the Pyramid Market through Social Entrepreneurship: MNCs in India" (mayo de 2015), Seminario para estudiantes de Master "Globalization and its impact on company strategies and on new and emerging concepts in international business" (noviembre de 2015), Seminario para doctorandos e investigadores sobre "Research Methods: Why we do research and the role of literature review in research (noviembre de 2015), Seminar for PhD candidates on Research Methods: Qualitative Research Methods

(febrero de 2015).

- Jornadas, talleres y conferencias: Jornadas: Conecta & Emprende 5ª Edición (abril de 2016), Taller de Emprendimiento a cargo de la aceleradora de emprendedores sociales Unreasonable Labs Spain (Mayo de 2016), Primera Convención del Tercer Sector (octubre de 2016), Conferencia a estudiantes de Grado sobre "International Marketing" (noviembre de 2015), Encuentro de Consultoría para Pymes (diciembre de 2015), Conferencia: "La tormenta perfecta llega a la Gestión de Talento: Transformando RRHH a través de la Tecnología" (enero de 2015), Jornada sobre Comercio y Turismo 3.0 Spain Business School (SBS) (marzo de 2015), Conferencia: ¿Cómo gestiona Google la innovación? (marzo de 2015), Conferencia "Cómo montar un ecommerce y no morir en el intento" (marzo de 2015).

Además de las actividades docentes, para facilitar la adquisición de los resultados de aprendizaje la Facultad ha introducido como mejora programas de apoyo a sus estudiantes: el programa Buddy (<http://comercioyturismo.ucm.es/programa-buddy-de-apoyo-a-estudiantes>) y el programa de Mentorías (<http://comercioyturismo.ucm.es/programa-mentorias>).

c) Alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación profesional de los estudiantes.

Una de las actividades complementarias de extensión organizadas aborda específicamente esta cuestión. En concreto, el Seminario: "Opciones y salidas laborales tras el Máster Universitario en Comercio Electrónico", impartido por Lara Castellano Marrero, alumni del Máster. No obstante, se espera la organización de otro evento a lo largo del tercer bimestre, en el que antiguos alumnos que trabajan en empresas que buscan personal, presenten sus organizaciones a los estudiantes y compartan su experiencia personal, actuando así como mecanismo de apoyo y orientación profesional.

La decisión de incrementar y formalizar las actividades complementarias de extensión del Máster procede del hecho de que, en entrevistas personales con los alumnos del curso 2015-2016, estos manifestaron a la coordinación que consideraban estas actividades como uno de los aspectos más positivos del Máster. Diversos estudiantes realizan consultas relativas a orientación profesional al coordinador a lo largo del curso, las cuales se han asumido como una función más, y que derivan al estudiante hacia otros organismos cuando resulta necesario.

Además de las acciones y programas propios del título, los estudiantes tienen a su disposición la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) de la UCM, anteriormente con la denominación de Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE). Esta oficina, que depende del Vicerrectorado de Estudiantes, gestiona una bolsa de trabajo para titulados en la UCM y un servicio de orientación y formación para el empleo. La información sobre la OPE puede consultarse en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/ope>
La Facultad de Comercio y Turismo ha organizado "Las jornadas de empleabilidad y salidas profesionales" que tuvieron lugar el 19 y 20 de abril de 2016, dirigidas a todos los estudiantes de la UCM, con el objetivo de mejorar las capacidades de los alumnos en búsqueda de empleo y que, al mismo tiempo se puedan vislumbrar diferentes opciones profesionales que puedan ser de su interés. En las jornadas se realizaron diferentes actividades fundamentalmente prácticas tales como: Taller de oratoria y debate; Ensayo de discurso; Enfrentarnos a una entrevista; Preparación de CV y manejo de perfil profesional en redes sociales y además se organizaron ponencias sobre oportunidades y salidas profesionales a cargo de profesionales.

Dada la buena acogida de estas jornadas por parte de los estudiantes, y su efectividad en la incorporación al mercado laboral, se celebrarán en los siguientes cursos académicos como parte del programa destinado al apoyo y orientación profesional de la Facultad de Comercio y Turismo.

d) Programas o acciones de movilidad ofertadas y adecuación y alcance las mismas.

Al tratarse de un Máster de 60 créditos a realizar en un único curso académico, los estudiantes no han hecho uso de los programas y acciones de movilidad. No obstante, la Facultad de Comercio y Turismo tiene una intensa actividad de movilidad, gestionada por su Oficina de Movilidad Internacional, dependiente del Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales y la Comisión de Relaciones Internacionales.

Todas las convocatorias y procedimientos pueden encontrarse en la web de la Oficina de Relaciones Internacionales de la UCM: <http://www.ucm.es/movilidad-mobility> y en la de la Facultad de Comercio y Turismo: <http://comercioyturismo.ucm.es/relaciones-internacionales>

5.2. Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a) Adecuación del equipamiento de los recursos materiales e infraestructuras al tamaño medio y características del grupo, a las necesidades de organización docente del título y a las actividades formativas programadas.

Las clases presenciales del Máster se desarrollan en el Aula de Informática 5 del edificio de la Facultad de Comercio y Turismo situada en la Avenida de Filipinas número 3 de Madrid. Su localización en el centro de Madrid es privilegiada, con estación de metro a escasa distancia y accesible desde numerosas líneas de autobuses.

El Aula de Informática 5 cuenta con 35 equipos informáticos conectados a Internet para los estudiantes, impresora conectada,

sistema de proyección y sonido, y un puesto informático principal desde el que el profesor puede controlar el resto de equipo. Los profesores que requieren de algún software específico para el desarrollo de sus clases pueden solicitar su instalación al Delegado en el Centro de los Servicios Informáticos, hecho que se ha producido en diversas ocasiones. La capacidad del aula no ha sido superada por el número de alumnos en ningún curso desde que se implantó el curso. Puede consultarse la información del aula en la que se imparte el Máster en el siguiente enlace: <http://www.ucm.es/gespacios/?ope=esp&esp=596>

Además del aula en la que se imparte la docencia habitual del Máster, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con 17 aulas docentes equipadas con cañón video-proyector y audio, dos de las cuales están equipadas además con pizarra interactiva. Además, existen un total de 5 aulas de informática con una capacidad total para 176 estudiantes, entre las que se incluye el aula específica del Máster.

Todo el edificio cuenta con cobertura de la red wifi de la UCM y los alumnos tienen acceso a todos los equipamientos del Centro:

- Dos aulas de ordenadores para uso libre de los estudiantes
- Un salón de actos con capacidad para 323 personas
- La sala Germán Bernácer, con capacidad para 60 personas, en la que suele celebrarse la presentación y defensa de TFM
- La sala de lectura de la biblioteca con capacidad para 125 estudiantes
- Seminarios de Secciones Departamentales o Asignaturas en los que se desarrollan las tutorías, revisiones de exámenes, etc.
- Salas para la Delegación y Representantes de los Estudiantes
- Un gimnasio multiusos
- Una cafetería propia

La Biblioteca de la Facultad cuenta con una superficie de 300 m², 125 puestos de lectura, 10 puntos de consulta y un importante fondo de libros y revistas en diferentes tipos de soportes. La formación especializada del personal de la Biblioteca permite a éste proporcionar a los estudiantes información, formación y orientación adecuadas para el eficaz aprovechamiento de los recursos disponibles. Los estudiantes tienen acceso a todas las bibliotecas de la Universidad Complutense y a todos sus fondos bibliográficos a través de la página web de la Biblioteca de la Universidad: <http://biblioteca.ucm.es>

b) Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras.

La Facultad cumple con la adecuación de las estructuras siendo totalmente accesible. En el parking de la Facultad se han instalado rampas de acceso y se puede acceder a todo el edificio a través del ascensor.

En la Facultad de Comercio y Turismo existe un Coordinador de Personas con Diversidad, en contacto permanente con la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad (OIPD) de la UCM, que es un organismo dedicado a proporcionar atención personalizada a todos los miembros de la Comunidad Universitaria con diversidad funcional/discapacidad, necesidades específicas y personales: <https://www.ucm.es/oipd>

La OIPD ofrece:

- Atención socioeducativa y curricular en función de las necesidades personales para facilitar el bienestar, éxito y satisfacción
- Identificación y eliminación de barreras de aprendizaje y de barreras de accesibilidad y movilidad
- Información de becas, ayudas, recursos sociales y educativos
- Apoyo a la comunicación e interacción, comunicación en Lengua de Signos española, apoyo sociosanitario, derivación a apoyos externos específicos (psicología, grupo de ocio...), accesibilidad textos y fomento de la práctica del deporte inclusivo
- Sensibilización/concienciación, formación en actitudes inclusivas y Diseño para Todas las Personas
- Investigación, desarrollo e innovación en torno a la diversidad e inclusión con creación de redes de colaboración interna y externa a la UCM
- Apoyo para fomentar la movilidad nacional e internacional
- Apoyo y Orientación en las prácticas externas, empleabilidad e inserción laboral.
- Orientación y asesoramiento al profesorado que tiene en sus aulas estudiantes con diversidad

Puede consultarse la información general sobre las infraestructuras de la Facultad de Comercio y Turismo en el siguiente enlace: goo.gl/2bk0Wd

5.3. En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.:

N.P.

Justificación de la valoración:

El Máster se imparte únicamente en modalidad presencial.

5.4. En su caso, La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales y a los servicios de apoyo al título:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

a. Cambios en la tipología y número de recursos materiales y servicios

Ni en la memoria de verificación ni en los informes de seguimiento se hicieron recomendaciones relativas al cambio en la tipología y número de los recursos materiales y servicios. No obstante, queremos destacar el Campus Virtual como servicio destacado que ofrece la UCM a todos los estudiantes y profesores de sus centros.

Aunque el Máster en Comercio Electrónico se imparte únicamente en modalidad presencial, la valoración que hacen los docentes de esta herramienta de apoyo es muy destacable, tanto por la utilidad concedida al mismo como por su satisfacción global con el mismo, tal y como se comentará en el Criterio 6.

El Campus Virtual UCM (CV-UCM) es un conjunto de espacios y herramientas online que sirven de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje y a la gestión docente. La plataforma que da soporte actualmente al CV-UCM es Moodle. El portal de acceso al servicio se halla disponible en la web de la UCM en <https://www.ucm.es/campusvirtual>

La organización y desarrollo del Campus Virtual corresponde al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información, del que depende la Oficina del Campus Virtual (OCV), órgano encargado de fomentar y facilitar la utilización de las TIC en la docencia e investigación de la UCM en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. La OCV está integrada por el Departamento de Mantenimiento, Desarrollo y Apoyo del Campus Virtual, los Coordinadores y Gestores del Campus Virtual y la Junta del Campus Virtual.

Como el resto de Facultades de la UCM, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con una coordinadora de Campus Virtual que ofrece apoyo al profesorado y alumnos para la correcta utilización de esta herramienta, participa en la Junta de Coordinadores del Campus Virtual y organiza cursos de formación de distintos niveles para profesores de la facultad, entre otras funciones. En el ámbito de los servicios online de la UCM podemos señalar además las oficinas PARATI y SITIO, que resuelven incidencias técnicas relacionadas con el Campus Virtual y servicios informáticos, y a las que puede accederse a través del siguiente enlace:

<http://www.ucm.es/ssii/atencion-al-usuario>

El Campus Virtual da a los profesores la posibilidad de virtualizar sus asignaturas cada curso académico, de forma que dispone de las diferentes herramientas integradas en la plataforma de soporte del Campus, en concreto Moodle. La utilización de este servicio permite complementar la docencia presencial con un blended learning que favorece la implementación de metodologías más acordes a los procesos de aprendizaje activo de los estudiantes, utilizando las herramientas de comunicación, participación, trabajo colaborativo, distribución de contenidos, realización de actividades y evaluación propias de este tipo de plataformas.

b) Cambios en la estructura del personal de apoyo

Ni en la memoria de verificación ni en los informes de seguimiento se hicieron recomendaciones sobre cambios en la estructura del personal de apoyo.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El Máster en Comercio Electrónico se apoya en el personal y estructuras administrativas de la Facultad de Comercio y Turismo. Existe un amplio abanico de acciones de apoyo, desarrolladas en tres niveles (coordinación del Máster, Facultad y Universidad), ajustadas a las necesidades formativas de los estudiantes, orientados a mejorar su adquisición de competencias y a brindarles orientación profesional. Los recursos materiales e infraestructuras, como el aula de informática en la que se imparte el título, son adecuados. Es destacable la ausencia de barreras arquitectónicas, el servicio de biblioteca, y el Campus Virtual UCM (CV-UCM). Esta valoración se sustenta en las siguientes evidencias:

- EV5.1. Breve descripción de los servicios de orientación académica y profesional

- EV5.2. Breve descripción de infraestructuras especializadas necesarias para desarrollar las actividades de formación previstas en los planes de estudio (puede consultarse la información del aula en la que se imparte el Máster en el siguiente enlace:

<http://www.ucm.es/gespacios/?ope=esp&esp=596> y la general de la Facultad de Comercio y Turismo en: goo.gl/2bk0Wd

- EV5.3. Tabla de Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Comercio y Turismo

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a. Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas y modalidades de impartición (presencial, semipresencial o a distancia) contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos y estos corresponden al nivel del MECES.

Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas aparecen descritos en las guías docentes que están a disposición de los estudiantes (matriculados y futuros) a través de la página web de la titulación, a través del siguiente enlace: <https://www.ucm.es/muce/guias-docentes-de-las-asignaturas> (EV1.1).

En todas las asignaturas se sigue una metodología docente homogénea, que se ajusta al marco general previsto en la memoria verificada. Los sistemas de evaluación muestran la diversidad propia de las distintas materias (marco empresarial, comercialización, informática aplicada al comercio, y soporte informático). En ellos se combinan pruebas orales y escritas como exámenes, test, y presentaciones de clase, y elementos propios de la evaluación continua como la participación activa en clase, los casos prácticos y los trabajos finales de asignatura. Así mismo, se combinan elementos metodológicos y de evaluación a nivel individual y grupal.

Estas actividades presenciales se complementan con un programa de conferencias, seminarios, talleres y visitas a instituciones, promovidos por la coordinación del título o por los propios profesores.

Consideramos que tanto los programas de las distintas asignaturas que componen el título como las actividades complementarias señaladas se corresponden con el artículo 7.1 del Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), al señalar que en el "nivel de Máster (...) se incluyen aquellas cualificaciones que tienen como finalidad la adquisición por el estudiante de una formación avanzada, de carácter especializado o multidisciplinar, orientada a la especialización (...) profesional.

Además, la metodología empleada es coherente con los resultados de aprendizaje previstos en el correspondiente nivel del MECES, puesto que:

- Las clases teóricas tienen como objetivo la adquisición por parte de los estudiantes de conocimientos avanzados (art. 7.2.a del RD 1027/2011).
- Las clases prácticas promueven que los estudiantes apliquen e integren sus conocimientos y desarrollen su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos (art. 7.2.b del RD 1027/2011).
- Los sistemas de evaluación empleados buscan verificar que los estudiantes sepan transmitir, de un modo claro y sin ambigüedades, resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica o del ámbito de la innovación más avanzada, y los fundamentos más relevantes sobre los que se sustentan (art. 7.2.e del RD 1027/2011)
- Las prácticas externas, el trabajo fin de máster, y las actividades complementarias de extensión permiten que los estudiantes sean capaces de asumir la responsabilidad de su propio desarrollo profesional y de su especialización en uno o más campos de estudio (art. 7.2.g del RD 1027/2011)

De acuerdo con la Tabla 2. Resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios (EV1.3), las tasas de aprobados sobre el número total de matriculados se encuentran entre el 50% y el 100%. En las asignaturas del primer semestre, este porcentaje es como mínimo del 84,62%, lo que demuestra lo eficaces que resultan las metodologías y sistemas de evaluación empleados para combatir el fracaso y abandono de los estudiantes. Las prácticas externas y el trabajo fin de máster, por su carácter aplicado, y por requerir una mayor autonomía del estudiante, muestran tasas de aprobados sobre el número total de matriculados con un mínimo en el 50%, lo que demuestra el rigor y adecuación a los requisitos establecidos por el MECES con los que se evalúan estas asignaturas finales.

Se puede observar cómo, para el conjunto de asignaturas, se utiliza toda la escala de calificaciones, lo que incentiva el esfuerzo de los estudiantes y contribuye a distinguir entre los trabajos que cumplen los requisitos mínimos y aquellos que destacan por su carácter excelente.

Durante la visita del panel de expertos se completará la información con las evidencias de las pruebas evaluativas y el CV de los profesores responsables de las asignaturas que sean seleccionadas (EV6.1).

b. Adecuación de los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster a las características del título.

A lo largo de los cursos 2013-2014, 2014-2015 y 2015-2016 se han presentado un total de 45 Trabajos Fin de Máster (TFM), sobre distintas temáticas, pero ajustados a las materias del Máster (marco empresarial, comercialización, informática aplicada al comercio, y soporte informático). En los trabajos se analizan problemáticas actuales y específicas para las empresas de comercio electrónico, o bien se plantean simulaciones empresariales a través de planes de negocio de empresas relacionadas con este sector de actividad.

De acuerdo con la Tabla 2. Resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios (EV1.3), las tasas de alumnos no presentados respecto al total de matriculados ha evolucionado del siguiente modo: 15,38% en el curso 2013-2014, 36,36% en el 2014-2015, y 28,57% en el 2015-2016. El incremento de esta tasa del primer al segundo curso de implantación del título, además del hecho de que durante estos dos cursos ningún alumno obtuviese la calificación de sobresaliente, fue objeto de comentario

detallado en la respectiva memoria de seguimiento.

En el curso 2015-2016 la coordinación del Máster, con la ayuda de la Comisión Académica del mismo elaboró una Guía del Trabajo Fin de Máster, que puede consultarse en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1106-2016-05-20-GU%C3%8DA%20TFM%20MUCE%20CURSO%202015-2016.pdf>) y planteó a los estudiantes en la reunión informativa sobre TFM la posibilidad de realizar este trabajo en grupo desarrollando un proyecto de empresa de comercio electrónico.

Esta propuesta de mejora ha tenido una notable eficacia, pues durante el curso 2015-2016 la tasa de TFM no presentados se redujo al 28,57%, pero aún más importante, el 45% de los trabajos presentados obtuvo la calificación de sobresaliente. Cabe destacar el hecho de que, de los alumnos que fueron calificados por el Tribunal como sobresalientes, el 77,8% había realizado su TFM en grupo.

Durante el curso en vigor, 2016-2017, la sesión informativa monográfica sobre TFM, que habitualmente impartía el coordinador del título, se ha sustituido por el Taller "Ideas para trabajos fin de Máster", que se celebró el pasado 13 de enero.

La Comisión Académica fijó, en su reunión del 20 de abril de 2016 (EV1.4), los criterios para la asignación de tutores a los TFM. El procedimiento de calificación de los TFM busca garantizar que se alcanzan los objetivos de aprendizaje de esta asignatura final y de carácter global, pues la memoria verificada establece que el Trabajo Fin de Máster "tiene como finalidad la acreditación de que el estudiante ha adquirido los conocimientos y competencias asociados al título".

Para que un estudiante pueda presentar y defender su TFM ante el Tribunal calificador debe contar con un informe favorable de su tutor/a. La presentación y defensa se realiza oralmente en sesión pública, ante un Tribunal de tres miembros.

Consideramos que el TFM exige un esfuerzo considerable para los estudiantes, si bien las medidas adoptadas han sentado las bases para facilitar el proceso de elaboración y conclusión con éxito del TFM.

c. La opinión de los estudiantes sobre la adecuación de las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en cada una de las asignaturas que componen el plan de estudios.

En la Universidad Complutense de Madrid la opinión de los estudiantes se recoge a través del Programa de Evaluación Docente (Docentia). Las tasas de participación de los profesores, de evaluaciones y de evaluaciones positivas se analizan en las memorias anuales de seguimiento.

Para los cursos objeto de revisión, la tasa de participación debe ponerse en relación con los requisitos de participación del programa Docentia: un profesor sólo podía ser evaluado en tres grupos, de entre toda su docencia, resulta difícil alcanzar el número mínimo de encuestas para completar el proceso de evaluación en grupos reducidos y dada la participación voluntaria de los estudiantes en las encuestas.

Aunque no se dispone de resultados para el curso 2013-2014, en los cursos 2014-2015 y 2015-2016 el 100% de los profesores del Máster que completaron el proceso de evaluación, tras haberlo solicitado, obtuvieron evaluación positiva. No obstante, en el curso 2014-2015 sólo el 6,25% del claustro pudo completar finalmente la evaluación, y en el curso 2015-2016 un 13,33%. Al considerar reducida la posible representatividad de estas cifras, desde la coordinación se ha llevado a cabo:

a) Un proceso de concienciación y recordatorio, entre estudiantes y profesorado, sobre la participación en el Programa Docentia, y

b) Una encuesta interna de evaluación docente en el curso 2015-2016 (EV4.3)

De los resultados de estas encuestas destacamos, como representativos de las actividades formativas y metodologías docentes empleadas en un Máster de carácter profesionalizante, la pregunta que solicitaba indicar el grado de acuerdo con la siguiente afirmación: "Las actividades prácticas de la asignatura me han servido para entenderla mejor y han sido un buen complemento de los contenidos teóricos" que obtuvo una valoración media de los estudiantes para el conjunto de asignaturas de 3,72 sobre 5 puntos. Sólo tres asignaturas obtuvieron valores inferiores al medio de 3 sobre 5, y 7 de ellas estuvieron por encima del 4 sobre 5. Consideramos estos resultados positivos y fiables, como complemento de los ofrecidos por el Programa Docentia.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

En todas las asignaturas se sigue una metodología docente homogénea, que se ajusta al marco general previsto en la memoria verificada, y coherente con los resultados de aprendizaje previstos en el correspondiente nivel del MECES. Se está desarrollando un importante conjunto de actividades complementarias de extensión. Los 45 TFM presentados hasta la fecha son coherentes con las características del título. Se ha desarrollado una Guía sobre el Trabajo Fin de Máster propia, un Taller sobre ideas para TFM, un sistema de asignación de tutores que busca respetar las preferencias del estudiante y la proporcionalidad entre profesores, y un sistema de TFM en grupo que ha mejorado significativamente el rendimiento académico de los estudiantes. La participación de profesores y estudiantes en el Programa de Evaluación Docente (Docentia) es reducida, pero se ha complementado con la realización de encuestas internas a los estudiantes, observándose una opinión favorable de los estudiantes sobre la adecuación de las actividades formativas y las metodologías docentes para el conjunto del plan de estudios.

Esta valoración se sustenta en las siguientes evidencias:

- EV1.1. Guías Docentes. Programas, competencias, actividades formativas y sistemas de evaluación previstos para cada

asignatura del Plan de estudios

- EV1.3. Tabla 2. Resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios

- EV1.4. Documentación e informes que recojan las medidas adoptadas para garantizar la coordinación tanto vertical como horizontal

- EV.4.3. Tabla de los resultados de la encuesta interna de evaluación docente para cada asignatura

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

7.1. La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a. La relación entre el perfil de ingreso definido en la memoria de verificación y el perfil real de estudiante de nuevo ingreso que accede al título (caso de másteres).

De acuerdo con la memoria verificada, los grados de procedencia preferentes (pero no exclusivos) para el título son los siguientes: Grado en Comercio, Grado en Administración de Empresas, Grado en Ingeniería del Software, Grado en Ingeniería de Computadores, Grado en Ingeniería Informática, Grado en Gestión Informática Empresarial (CES FELIPE II). Adicionalmente se contemplan, a un segundo nivel, otros títulos en Ciencias Sociales y Jurídicas.

Durante el curso 2015-2016, de los 24 estudiantes admitidos y matriculados, 10 procedían de Administración y Dirección de Empresas, 3 de Ingeniería Informática, Ingeniería en Sistemas Computacionales, y Gestión Informática Empresarial, y 3 de Comercio, Comercio y Marketing, Marketing e Investigación de Mercados. Por tanto, un 67% procedía de las titulaciones preferentes, mientras que el 33 % restante accedía mediante otros títulos, en su mayoría de Ciencias Sociales y Jurídicas. En concreto, accedieron 2 estudiantes de Economía, 2 del Grado en Comercio Internacional, 1 de Comunicación Audiovisual, 1 de Estadística Aplicada y 1 de Turismo.

De los admitidos y matriculados en dicho curso, el 71% había solicitado el Máster como primera opción, mientras que el 29% restante lo había hecho como segunda opción.

Del conjunto de estudiantes admitidos y matriculados en el curso 2015-2016, el 42% eran hombres y el 58% mujeres, el 79% era de nacionalidad española, el 8% china, el 8% ecuatoriana, y el 4% colombiana. El acceso de estos estudiantes se produjo, en el 29% de los casos desde la UCM, en el 67% desde otras universidades españolas, y en el 4% desde otras universidades extranjeras.

En el proceso de selección se valoraron las titulaciones de acceso, expedientes académicos, currículum vitae, y cualquier otra documentación complementaria aportada por los solicitantes. Se programaron entrevistas personales de selección para el 25% solicitudes recibidas mejor valoradas, y se seleccionó al 50% de los entrevistados, si bien no todos llegaron a formalizar la matrícula. El proceso de selección consume una gran cantidad de tiempo, pues exige de una revisión individualizada de la documentación presentada, así como una adecuada programación y ejecución de las entrevistas de selección, en las que participaron el coordinador y varios profesores del Máster. En el curso 2015-2016 se recibieron un total de 352 preinscripciones que tuvieron que ser valoradas.

b. La adecuación y coherencia de la evolución de las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito y su coherencia con las previsiones realizadas en la memoria de verificación.

La evolución de las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito puede observarse en los resultados del SIGC referentes a los procedimientos de medida de la satisfacción de los agentes implicados (EV7.1)

La memoria de verificación establecía una tasa de graduación 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. Por la manera en que se calcula, no se dispone de datos para el curso 2013-2014, sino que los referidos al mismo se obtienen en el curso 2014-2015, y así sucesivamente. La evolución de este indicador (ICM-8) fue del 92,31% para el curso 2014-2015 (haciendo referencia a los estudiantes del curso 2013-2014), y del 65,22% para el curso 2015-2016. Esta última cifra se encuentra por debajo de lo previsto en la memoria verificada, debido a las dificultades que demostraron los estudiantes del curso 2014-2015 para afrontar sus trabajos fin de Máster, y que ya se ha comentado en el criterio 6 y puede observarse en la Tabla 2. Resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios (EV1.3).

Consideramos, a la vista de las acciones de mejora introducidas (Guía sobre el Trabajo Fin de Máster y posibilidad de realizar el TFM en grupo), que la tasa de graduación volverá a estar dentro de los parámetros esperados este mismo curso.

Para la tasa de rendimiento, la memoria verificada establecía unas expectativas superiores al 90% a partir de los resultados históricos obtenidos para esta tasa por el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, que se impartía con anterioridad en la Facultad de Comercio y Turismo. La evolución de la tasa de rendimiento (Indicador ICM-4) nos informa anualmente de la proporción de créditos ordinarios superados por los estudiantes con respecto a los créditos ordinarios matriculados. Así, para el

curso 2013-2014, el primero de implantación del título, la tasa de rendimiento fue del 85,39%, encontrándose por debajo de lo esperado en la memoria de verificación. No obstante, en los cursos 2014-2015 y 2015-2016, ascendió al 90,85% y al 93,77% respectivamente, lo que se corresponde con los niveles esperados, a pesar de estar estos definidos por datos históricos de otro título.

En la memoria verificada se fijaba una tasa de abandono esperada del 15%. Los datos muestran que la tasa de abandono global (Indicadores ICM-5 e ICM-6) del Máster fue del 7,69% en el curso 2013-2014, del 17,39% en el curso 2014-2015, y del 5,26 en el curso 2015-2016. Nuevamente, el TFM y sus dificultades inherentes para un Máster de 60 créditos y que exige compatibilizar el mismo con las prácticas en empresa, es la explicación del repunte de esta cifra, por encima de lo esperado, en el curso 2014-2015. No obstante, las acciones de mejora adoptadas por la coordinación han devuelto esta cifra a valores mucho más favorables incluso de los esperados en la memoria de verificación.

La tasa de eficiencia (Indicador ICM-7) ofrece información anual sobre la diferencia entre el número de créditos efectivamente matriculados por los graduados con respecto a los créditos realmente superados para poder graduarse. Nuevamente, para su cálculo se requiere que los estudiantes estén graduados, por lo que no se dispone del dato referido al curso 2013-2014, sino que este se obtiene en el curso posterior. Los resultados previstos en la memoria verificada para la tasa de eficiencia eran del 80%. Hasta el momento, la tasa de eficiencia de egresados ha estado siempre por encima de ese valor. En concreto, en el curso 2014-2015 fue del 91,36%, y en el curso 2015-2016 alcanzó el 95,48%.

La memoria de verificación establecía una tasa de éxito esperada superior al 95%, basándose en los resultados históricos del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, impartido también en la Facultad de Comercio y Turismo. La tasa de éxito, tal y como se explica en la memoria verificada es 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. En la Tabla 2. Resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios (EV1.3) puede verse la tasa de éxito desglosada por asignaturas. En el curso 2013-2014 fue en todos los casos del 100%. En el curso 2014-2015, para tres de las asignaturas de 3 créditos descendió al 95,65%, lo cual queda dentro de lo esperado. No obstante, en el caso del Trabajo Fin de Máster, la tasa de éxito cayó hasta el 78,57%. Esto llevó al comentario detallado de este hecho en la respectiva memoria de seguimiento, y a la propuesta de acciones de mejora específicas, las cuales derivaron en la publicación de la Guía Sobre el Trabajo Fin de Máster propia del título, y en la opción para los estudiantes de realizar el TFM en grupo. Fruto de estas medidas, en el curso 2015-2016 todas las asignaturas, salvo el TFM, alcanzaron una tasa de éxito del 100%, mientras que para el TFM fue del 90%. Si consideramos que el TFM sólo supone un 10% de los créditos del Máster, la tasa de éxito calculada para el conjunto del título estaría en el 99%, lo que la sitúa por encima del valor establecido como deseable en la memoria de verificación.

Al margen de las distorsiones generadas por la dificultad que encuentran en la realización de los TFM en el mismo curso en el que cursan el resto de asignaturas, consideramos que las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito muestran una evolución adecuada y coherente con las previsiones establecidas por la memoria de verificación.

c. Efectividad de los complementos de formación establecidos.

No hay complementos de formación establecidos para el título.

7.2. La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

La información sobre la satisfacción con la titulación de los actores implicados en la misma se obtiene mediante encuestas. El Vicerrectorado de Calidad de la UCM elabora los cuestionarios y lleva a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos. La información disponible es incluida en las memorias de seguimiento anuales, las cuales son revisadas por la Comisión de Calidad del Centro, y se tienen en cuenta para formular de propuestas de mejora. Los resultados de las encuestas de satisfacción se adjuntan como evidencia (EV7.1)

No se dispone de datos sobre encuestas de satisfacción de estudiantes correspondientes a los cursos 2013-2014 o 2014-2015. El Vicerrectorado de Calidad de la UCM ha facilitado, sin embargo, los resultados del curso 2015-2016, los cuales no consideramos satisfactorios, dado que la satisfacción global con la titulación, por parte de los estudiantes, se sitúa en un 4,4 sobre 10. Este dato está por debajo de la satisfacción media de 6,1 lograda por el resto de títulos de la Facultad de Comercio y Turismo. La representatividad de la encuesta creemos que es correcta, al haber sido respondida por 14 estudiantes de un total de 19 matriculados. Hay que tomar en cuenta que la satisfacción global es de 5,2 para aquellos estudiantes con un trabajo relacionado con estos estudios, bajando al 2,5 para aquellos que tienen trabajos no relacionados. Esto nos informa de un nivel de satisfacción aceptable sólo para profesionales.

En los elementos que valoran la satisfacción con el rendimiento académico de la titulación se logra el aprobado menos en la "medida en la que titulación está respondiendo a tus expectativas", que se sitúa en el 4,1 sobre 10. Las valoraciones sobre la satisfacción con las asignaturas de la titulación oscilan entre el 3,9 y el 4,9, siendo mejorables. La satisfacción con las tareas y

materiales es aceptable, y la satisfacción global con las tutorías recibidas asciende al 7,1. La satisfacción con los horarios oscila entre el 4,7 (Secretaría) y el 7,3 (asignaturas),

En cuanto a si la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación (5) y si la formación recibida posibilita el acceso al mundo laboral (4,7) las valoraciones obtenidas consideramos que son las mínimas aceptables. No obstante, merece la pena destacar la percepción de utilidad de las prácticas (7,8) y la satisfacción con las mismas (7,7).

La satisfacción con otros aspectos de la UCM es notable o adecuada: prestigio de la Universidad (7,3), actividades complementarias (6,8), recursos y medios (6,5) y asesoramiento del servicio de atención al estudiante (5).

Los estudiantes del Máster en Comercio Electrónico han sido los más exigentes de toda la Facultad de Comercio y Turismo, pues el 57,1% de los estudiantes realizó quejas o sugerencias, si bien esta cifra, en el caso del resto de títulos estaba entre el 8,3% y el 21,9%. Puede que los resultados críticos obtenidos en la encuesta procedan de haber contado con un grupo particularmente exigente y con expectativas demasiado altas, pues un 28,6% se declara decepcionado. Estos valores se corresponden con los obtenidos sobre si elegiría la misma titulación (5,1) o si recomendaría la titulación (4,1).

Lamentamos no contar con encuestas de satisfacción de alumnos de cursos anteriores con las que analizar la evolución de las respuestas y determinar si las mismas son fruto de una situación coyuntural como las características concretas del alumnado de un curso en particular, o bien fruto de una tendencia consolidada. Al igual que en el caso del programa Docentia, la coordinación del Máster realizará encuestas de satisfacción internas para los distintos grupos de interés implicados en la titulación, con el fin de suplementar o complementar la información ofrecida por las encuestas realizadas por el Vicerrectorado de Calidad.

Desde el curso 2015-2016, el coordinador realiza una serie de entrevistas en profundidad a varios estudiantes, las cuales pretenden ser una acción de mejora que permita obtener información cualitativa sobre la calidad global del título. En estas entrevistas, muchos estudiantes se mostraban decepcionados por no haber aprendido a utilizar en profundidad herramientas informáticas concretas y por no haber adquirido conocimientos avanzados de programación. Aunque el coordinador trató de explicar convenientemente el propósito de Máster en dichas entrevistas, parece que esta decepción se ha traducido en el resultado de la encuesta de satisfacción. Creemos que existe un problema de expectativas por parte del alumnado, que espera un Máster de carácter muy técnico y que le transmita unos conocimientos altamente aplicados. Esto no se corresponde con la realidad, pues el título, tal y como se deduce de la memoria verificada, se orienta a la formación integral del profesional del comercio electrónico, lo que contempla todos los aspectos de este tipo de negocio, y por duración (un único curso académico) impide centrarse única y directamente en herramientas concretas.

Otro de los defectos señalados por los estudiantes apuntaba a la docencia de un número limitado de profesores. Este descontento se puso en conocimiento de cada Departamento con docencia en el Máster, y en el curso en vigor varios de estos profesores han dejado de impartir docencia en el título, y los que continúan han sido advertidos de la situación personalmente por el coordinador. Estos problemas puntuales están, por tanto, corregidos o en vías de solución.

Consideramos conveniente contraponer los resultados de la encuesta de satisfacción de estudiantes con nuestras encuestas internas de evaluación docente (EV4.3) y de inserción laboral (EV7.2). En la primera de ellas, ante la pregunta "estoy satisfecho con la labor docente del profesor de la asignatura" la calificación media de las asignaturas fue de 3,71 sobre 5. Un total de cinco asignaturas estaban por debajo de la puntuación media de 3 (con un mínimo de 2,42), pero siete se encontraban por encima del 4 (con máximo de 4,92). Respecto a la pregunta "el profesor ha mantenido un trato correcto con los estudiantes" la puntuación media fue de 4,40 sobre 5. Creemos que estos datos no se corresponden con una satisfacción de 4,4 sobre 10 como mostraban las encuestas de satisfacción de los estudiantes. Del mismo modo, de la encuesta de inserción laboral cabe destacar que el 70% de los antiguos alumnos que trabajan actualmente, consideran que el Máster ha contribuido un 7 sobre 10 (o más) a la hora de encontrar trabajo o de mejorar sus condiciones laborales, consiguiéndose una tasa de inserción laboral superior al 90%.

Consideramos que la satisfacción con el título quizás no pueda valorarse adecuadamente mientras se cursa, sino cuando el estudiante puede valorar su utilidad con la adecuada perspectiva.

En las encuestas de satisfacción del PDI sólo ha participado un profesor, por lo que nuevamente dudamos de su representatividad. En los cursos 2013-2014 y 2014-2015 participaron 2 y 3 profesores, que son muestras muy bajas también. Como se ha sugerido anteriormente, creemos que resulta necesario realizar encuestas de satisfacción internas por parte de la coordinación a fin de contar con información fidedigna con la que poder valorar este aspecto convenientemente. Destacamos solamente tres factores en este caso: 1) que la relación entre la formación académica de los docentes y las asignaturas que imparten ha tenido valores de 8,5, 9,67 y 10 sobre 10 a lo largo de los tres cursos de impartición; 2) la satisfacción con la actividad docente desarrollada ha sido de 8 y 9,33 sobre 10 en los cursos 2013-2014 y 2014-2015; y 3) la utilidad concedida al Campus Virtual ha sido de 7,50 y 9,67 en los cursos 2013-2014 y 2014-2015, y la satisfacción global con esta herramienta, durante el curso 2015-2016 fue de 10 sobre 10.

No comentamos la encuesta a egresados que se adjunta por estar elaborada con una única respuesta y no poder considerarse representativa. Nuevamente, se pone en evidencia la necesidad de realizar de encuestas de satisfacción internas.

La encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) se realiza para el conjunto de la Facultad de Comercio y Turismo, pues el PAS apoya a todas las titulaciones que se imparten en este centro. Para el curso 2014-2015, el indicador de satisfacción del PAS del Centro fue de 2,67 en una escala Likert de 5 posiciones en las que la más positiva es el 5 y

la más negativa el 1. Trasladándolo a porcentaje, estaríamos hablando de una satisfacción del 53,33%, si bien estos resultados procedían de únicamente 3 respuestas a la encuesta. Para el curso 2014-2015 las respuestas a la encuesta de satisfacción del PAS fueron 14, y la satisfacción global con su trabajo fue de 7,5, y con la UCM de 6,8 sobre 10. En general, todos los parámetros de satisfacción alcanzan valores notables para este colectivo, lo que consideramos positivo y un apoyo de gran relevancia para las actividades del título.

Según la encuesta de satisfacción del PDI, la satisfacción con el nivel de adquisición de las competencias por parte del alumnado es de 6 sobre 10, al igual que la implicación de los alumnos en los procedimientos de evaluación continua, el compromiso del alumnado con su proceso de aprendizaje, y su aprovechamiento de las tutorías.

Consideramos que la satisfacción de los distintos grupos de interés con el título es aceptable, si bien existe margen de mejora en cuanto a la recogida de información, por no ser constante en su disponibilidad a lo largo de todos los cursos, o por las reducidas tasas de respuesta que se observan en muchos casos. Para mejorar en estos aspectos, la coordinación del Máster acometerá la elaboración y ejecución de encuestas de satisfacción interna para los principales colectivos implicados en el Máster.

7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

No se dispone de información al respecto, pues no ha sido facilitada por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM. No obstante, una vez más, desde la coordinación del título se ha acometido el proceso de realización de encuestas internas que puedan arrojar información útil, en este caso sobre la inserción laboral de los egresados del Máster.

Los resultados de esta encuesta (EV7.2) interna se adjuntan como evidencia. Once de los antiguos alumnos del Máster han contestado a la encuesta. Si tenemos en cuenta que la misma se envió a un total de 36 personas, obtenemos una tasa de respuesta del 30,56%, la cual consideramos satisfactoria. El 90,9% de los encuestados realiza una actividad laboral remunerada, la cual es simultaneada con otros estudios en un 27,3% de los casos. El 9,1% que no tiene empleo remunerado, hace entre tres y seis meses que finalizó el Máster.

Todos los antiguos alumnos que trabajan desarrollan su actividad laboral en España y el 90% de ellos lo hace a tiempo completo. El 20% tiene un contrato indefinido, el 40% uno temporal, un 10% tiene un contrato en prácticas o beca, y el 30% restante trabaja como profesional autónomo. El 70% ocupa un puesto que exigía al menos estudios universitarios de Grado o equivalentes, y en el 30% de los casos, su puesto exigía un Máster universitario.

Al considerar la relación de su actividad laboral actual con el Máster realizado, los encuestados otorgan una puntuación de 7 sobre 10, con una valoración mínima de 3 y máxima de 10. A la hora de valorar su grado de satisfacción con su actividad laboral actual, el resultado medio obtenido es de 7,4 sobre 10.

De media, los encuestados valoran la medida en que ha contribuido el máster a la hora de encontrar trabajo con un 7 sobre 10. La valoración mínima en esta cuestión es de 4, y la máxima de 9. Respecto a cuánto ha contribuido el máster a mejorar sus condiciones laborales la puntuación media es de 6,8 sobre 10.

A la vista de los resultados de esta encuesta consideramos que el grado de inserción laboral de los egresados del título es muy positivo. Los egresados ocupan puestos altamente relacionados con los contenidos del Máster, y además están notablemente satisfechos con los mismos.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El perfil del estudiante de nuevo ingreso se corresponde con el definido en la memoria de verificación. Las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito muestran una evolución adecuada y coherente con las previsiones establecidas por la memoria de verificación. Las encuestas de satisfacción muestran resultados inconsistentes, bien por el número de cursos para los que están disponibles los datos, que en ocasiones impiden analizar tendencias, o bien por el bajo número de respuestas, que introduce un problema de representatividad. Al igual que con la evaluación de la docencia, la coordinación del Máster realizará encuestas internas para suplementar o complementar los datos sobre satisfacción de los distintos grupos de interés que suministra el Vicerrectorado de Calidad. Los datos de inserción laboral de los egresados obtenidos a través de una encuesta interna reflejan una tasa de inserción superior al 90%, altamente relacionada con el ámbito del Máster, y que produce una destacable satisfacción laboral entre los egresados.

Esta valoración se sustenta en las siguientes evidencias:

- EV7.1. Resultados del SIGC referentes a los procedimientos de medida de la satisfacción de los agentes implicados
- EV1.3. Tabla 2. Resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios
- EV4.3. Tabla de los resultados de la encuesta interna de evaluación docente para cada asignatura
- EV7.2. Documentación o informes que recojan estudios de inserción laboral o datos de empleabilidad

- EV7.3. Información sobre actuaciones institucionales para facilitar la inserción laboral
