



VICERRECTORADO DE CALIDAD

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

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	MÁSTER	2015-16	X (Optativa)	-

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
22/05/2015		Fundación Madri+d	x

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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

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

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

La información está actualizada, la estructura de la página fue revisada adquiriendo un formato más homogéneo al de otros cursos 'Máster' de la UCM y resulta fácilmente accesible.

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

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

El contenido de la Memoria verificada del Título orienta y delimita la información que se presenta; es lógico que así sea, ya que el plan presentado en la Memoria compromete desde el comienzo de la puesta en funcionamiento del curso sus contenidos y formato.

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

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria de verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad (SGIC) del Título.

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

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

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

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

La Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio aprobó la siguiente Comisión de Calidad

(actualizado 21/04/2021):

Cargo en la Comisión / Nombre Colectivo / Organismo

Presidenta Yolanda Romero Padilla Vicedecana de Estudios y Calidad

Secretario Fernando Santander del Amo Representante resto PDI

Vocal Adolfo Millán Aguilar Representante PDI

Vocal Amparo Carrasco Pradas Representante PDI

Vocal Javier Curiel Díaz Representante PDI

Vocal Ana Isabel Rosado Cubero Representante PDI

Vocal Juan Pita da Veiga Corral Representante PAS

Vocal Beatriz Martínez Parra Representante de Estudiantes

Vocal María Paula Mantero Representante de Estudiantes

Invitados

Invitada Francis Blasco Decana de la Facultad

Invitada Mercedes Rodríguez Paredes Delegada de la Decana para Certificaciones de Calidad

Invitado Milagros Serrano Cambrero Coordinación Grado en Turismo

Invitada Pilar Gómez Aparicio Coordinación Grado en Comercio

Invitada Clara Martín Duque Coordinación Doble Grado en Turismo y Comercio

Invitada Lourdes Susaeta Coordinación Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras

Invitado Ramón Alberto Carrasco González Coordinación Máster Comercio Electrónico

Invitado Ignacio Ruiz Guerra Coordinación Máster en Planificación de Destinos Turísticos

Invitada Matilde Fernández-Cid Coordinación Máster en Consumo y Comercio

Invitada María García Hernández Coordinación Programa Doctorado Interuniversitario en Turismo

Invitado Adolfo Hernández Estrada Coordinación Máster en Consumo y Comercio / Doctorado Interuniversitario en Turismo

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

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

Desde el año académico 2015-16, primero de impartición del máster en ‘Consumo y Comercio’, la coordinadora (desde este curso 2020-21, los co-coordinadores) de este título participan en la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo. Esta participación de coordinadores de los cursos de nivel ‘máster’ en la Facultad como invitados en la Comisión de Calidad resulta especialmente interesante, como foro de encuentro e intercambio (opiniones, experiencias, valoraciones, propuestas), dado el papel que dicha Comisión asume en el establecimiento de criterios de calidad, de seguimiento, de control y de proposición en todas las titulaciones impartidas en la Facultad de “Comercio y Turismo”.

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

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

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

- Sesiones

- La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias. Se realizarán tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.
- La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión. Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

- Adopción de acuerdos

- Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente/a. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente/a dispondrá de voto de calidad
- Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente/a, se considerará aprobada por asentimiento si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
- Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente/a, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando.

- Efectos de los acuerdos

- Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
- Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados, en su caso, para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre su nivel de avance o de cumplimiento. Se elevarán a la Junta de Facultad, para su ratificación, los acuerdos que corresponda en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia.

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

Adicionalmente, cada grado y máster dispone de su propia Comisión de Coordinación del Título (Ver apartado 2).

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2020-2021 se han celebrado tres reuniones ordinarias de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

Reunión Ordinaria de la Comisión de Calidad 29/10/2020: Reunión celebrada de forma telemática vía *Google Meet*

- Punto tratado: Informe de la Presidenta:
 - Renovación de la acreditación de titulaciones del Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.
 - Guías docentes de las asignaturas. Con motivo de la implantación del marco estratégico de docencia semipresencial en el curso 2020-21, ha habido que

modificar las guías docentes de las asignaturas. Todas las guías han sido revisadas por los coordinadores de las titulaciones, y ya están disponibles en la web de la Facultad.

- Actos de inauguración de curso. Se celebraron el 2 de octubre, uno para los Grados y otro para los Másteres.
- Talleres de formación de profesorado con vistas a prepararlo para la docencia semipresencial.
- El Decanato ha preparado unos formatos (presentaciones de *power point*, documentos, etc.) para uso por parte del profesorado.
- La Presidenta informa de su sustitución, a partir del 1 de noviembre de 2020, por la profesora Yolanda Romero.
- Punto tratado: Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa.
 - Conforme a lo estipulado en el documento “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20” aprobado por la Junta de Facultad de Comercio y Turismo, corresponde a la Comisión de Calidad resolver las solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos como prácticas en empresa. Estudiados los casos individualmente, se acuerda conceder el reconocimiento de créditos de 2 solicitudes.
- Punto tratado: Proyectos aplazados por la emergencia sanitaria.
 - Certificación en ISO:9.001 de La Facultad. La auditoría interna que se hizo fue en febrero y estaba previsto que en marzo se hiciera la auditoría externa. Al tener que pasar un tiempo máximo entre la auditoría interna y externa, nos vemos obligados a repetir la auditoría interna.
 - Reunión con los Delegados de curso para informarles sobre el sistema de garantía interno de la Facultad: encuestas de satisfacción y procedimiento de quejas y sugerencias.
 - Acto de graduación de los másteres: cuando la situación sanitaria lo permita, se buscará una solución para poder celebrar estos actos.
- Punto tratado: Información sobre la matrícula de los másteres oficiales. La matrícula este año ha sido sorprendentemente alta.

Reunión Ordinaria de la Comisión de Calidad 9/12/2020

- Punto tratado: Informe de la Presidenta:
 - La presidenta da la bienvenida a las personas que se incorporan a la Comisión: María Paula Montero (vocal, Representante de estudiantes), Lourdes Susaeta (invitada, nueva Coordinadora del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras) y Mercedes Rodríguez (invitada permanente, Delegada de la Decana para Certificaciones de Calidad).
 - Reanudación del proceso de implantación de la norma ISO 9001: Habrá una nueva auditoría interna para febrero – marzo de 2021. Si la auditoría interna sale bien, la auditoría externa se pasaría un mes después, logrando finalmente la certificación ISO 9001.
 - Informe provisional especial de seguimiento (Fundación para el Conocimiento Madri+d) Se ha recibido el Informe correspondiente al Máster en Consumo y Comercio y al Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.
 - Evaluación y revisión del Marco Estratégico para la Docencia aprobado en Junta de Facultad el 22 de julio de 2020.
- Punto tratado: Aprobación de las memorias de seguimiento del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, del Máster en Consumo y Comercio, del Máster en Comercio Electrónico, del Grado en Turismo y del Grado en Comercio. Se aprueban todas las memorias por asentimiento.

Reunión Ordinaria de la Comisión de Calidad 22/06/2021:

- Punto tratado: Informe de la Presidenta:
 - Cambios en la coordinación de títulos y nuevas incorporaciones. La presidenta da las gracias a los miembros salientes de la Comisión, y da la bienvenida a los nuevos miembros invitados de la Comisión: Coordinación del Grado en Turismo: Profesor Herbert González Zyma (saliente), reemplazado por Milagros Serrano Cambronero (entrante); Coordinación del Doble Grado en Turismo y Comercio: Gema Martínez Navarro (saliente), reemplazada por Clara Martín Duque; Coordinación del Máster en Comercio Electrónico: Ramón Alberto Carrasco González (saliente), reemplazado por Pablo Garrido Pintado; Máster en Consumo y Comercio: Adolfo Hernández Estrada – Se incorpora como co-director; Doctorado Interuniversitario Turismo: Se incorporan María García Hernández (Coordinadora) y Adolfo Hernández Estrada (Adjunto a la coordinación); Representante de Estudiantes: Luis Núñez Minguélez (Saliente), reemplazado por Beatriz Martínez Parra.
 - Proceso de certificación ISO 9001. En mayo de 2021 se hizo la auditoría interna, con un resultado positivo, y entre junio-julio de 2021 tendrá lugar la auditoría externa.
 - Acuerdos de Junta de Facultad (18/5/2021 y 3/6/2021): 1. Modificación del Marco estratégico para la docencia en el curso 2020/2021; 2. Adaptación de prácticas externas ante la situación generada por la Covid-19; 3. Caducidad de los TFG; 4. Ampliación de optativas de Doble Grado en Turismo y Comercio; 5. Aprobación de propuesta de Doble Grado en Diseño de Moda y Comercio; 6. Información borrador: Nuevo marco estratégico para docencia 21/22. Publicado en el BOUC de 17 de junio.
 - Integración de los Estudios de Doctorado en el Sistema de Gestión Integrado de la Calidad. no se requiere modificar el SGIC ni la realización de memorias anuales de seguimiento. El Doctorado es de carácter interuniversitario, de modo que la coordinación reside en la Universidad de Málaga.
- Punto tratado: Memorias de seguimiento: análisis de informes de seguimiento y grado de implementación del plan de mejora anual de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo: 1. Informes de seguimiento de la Oficina de Calidad del Vicerrectorado; 2. Convergencia de los planes de mejora con el sistema de Calidad; 3. Convergencia de los planes de mejora con el sistema de Calidad

RESUMEN DE REUNIONES REALIZADAS DE COMISIÓN DE CALIDAD (REUNIONES EXTRAORDINARIAS)

Reunión Extraordinaria de la Comisión de Calidad 18/09/2020:

- Punto tratado: Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa
 - Corresponde a la Comisión de Calidad resolver las solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos como prácticas en empresa conforme a lo estipulado en el documento “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20” aprobado por la Junta de Facultad de Comercio y Turismo.
 - Se celebra la reunión, que se convoca con carácter extraordinario dado que sólo se trata este asunto.
 - Se analizan los casos que requieren convalidación / reconocimiento de prácticas.

- Estudiados los casos individualmente, se acuerda la convalidación o reconocimiento de créditos de 7 solicitudes.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Compromiso de todos los implicados F2. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras F3. Flexibilidad del SGIC para su adaptación a la situación de crisis.	

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

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

El Máster en ‘Consumo y Comercio’ dispone de una Comisión de Coordinación propia, formada por el grupo de profesores que han venido trabajando durante todo el proceso de implantación del Título, desde la presentación y defensa de su propuesta hasta su aprobación y puesta en funcionamiento. Se organizó en un origen como “Comisión para el Diseño del Plan de Estudios del Máster Universitario Oficial en Consumo y Comercio”, antes de su presentación, propuesta y votación como “Comisión de Coordinación” en reunión del Equipo Docente (puesto que comenzó su trabajo con anterioridad a la aprobación del propio Máster). La Comisión de Coordinación fue aprobada en primera reunión con Equipo Decanal y Equipo Docente del curso, celebrada (inmediatamente después de la aprobación del Máster) el día 3 de junio de 2015. Sus componentes son:

- Matilde FERNÁNDEZ-CID ENRÍQUEZ, Co-Coordinadora
- Adolfo HERNÁNDEZ ESTRADA, Co-coordinador (desde el curso 2020-21)
- Juan Luis PEÑALOZA FIGUEROA
- José Eugenio CASTAÑEDA MUÑOZ

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

En relación a la coordinación docente, la ‘coordinación vertical’ en el seno del propio curso se garantiza a partir del trabajo tanto de la figura del ‘Coordinador’ del máster (con funciones asignadas en esta tarea) como de la ‘Comisión de Coordinación’ -integrada actualmente por los cuatro miembros del equipo docente nombrados. La ‘coordinación horizontal’ cuenta con la figura del coordinador de asignatura y del trabajo del conjunto del Equipo docente. El Equipo Docente tiene reuniones periódicas donde se abordan tareas de intercambio de información y toma de decisiones sobre contenidos, dinámica, evaluación, etc. entre las distintas Materias y Asignaturas del Máster. En estas reuniones (obviamente más escasas que las mantenidas en la Comisión de Coordinación, pero al menos con la frecuencia de tres anuales) también se habla sobre tareas exigidas, tiempos docentes, recursos o coordinación de carga de trabajo del

alumnado, entre otros asuntos (algunos previstos, otros emergentes en la propia reunión o a demanda de profesorado).

Están previstas tres reuniones de equipo docente en cada año académico: al inicio (septiembre/octubre), entre primer y segundo semestres (enero/febrero) y al final de curso. En el año académico del que estamos dando cuenta, 2020-21, además de una primera convocatoria con motivo de la celebración de Jornada de Apertura (2 de octubre), se celebraron reuniones de Equipo Docente en las fechas recogidas en el cuadro.

En dichas reuniones se informa y se consulta, entre otras cosas, sobre procesos de difusión y publicidad del curso y de selección de alumnado. En relación con este último aspecto, la Comisión de Coordinación está implicada y participa en la valoración y la selección de solicitudes (preinscripciones) para el curso. También son motivo de debate y acuerdos asuntos como la asignación de responsables de coordinación de Prácticas externas y de Trabajos fin de Máster.

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

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
2 oct 2020	Informe sobre actividades de cierre de curso. Información sobre 'apertura' del curso 2020-21 y algunas cuestiones de funcionamiento (características y perfiles de nuevos estudiantes y demandas planteadas en curso anterior). Previsiones docentes para el curso. Medidas preventivas y atención presencial/online.	Reducción del número de alumnos. Adaptación a la situación dual presencial/online.
17 diciembre 2020	Información sobre el desarrollo del primer periodo lectivo. Marcha del curso, con hincapié en 2º semestre [incluye adaptación docencia online] Evolución de Prácticas y presentación de TFMs Previsiones para el segundo periodo lectivo	Seguimiento de TFMs y atención al alumnado Acuerdo de ajuste a nuevas exigencias en situación de pandemia y atención a emergentes situaciones imprevisibles Poca asistencia del profesorado, justificada por la fecha y las circunstancias. Propuesta de nueva reunión en enero.
22 enero de 2021	Presentación de nuevo profesorado y sustituciones Información sobre el paso a la presencialidad tras semana online debida al temporal Filomena. Informe sobre fechas de clase y exámenes.	Atención a la demanda de la Agencia y coordinación de trabajos entre asignaturas. Facilitación extrema al alumnado de contacto con el profesorado y materiales en el Campus Virtual.

	Propuesta de asignación de tutorías de TFM. Recordatorio de sugerencias y peticiones de coordinación Agencia de Evaluación.	
26 julio 2020	Comentarios y valoración del segundo periodo lectivo, considerando condicionantes por pandemia. Situación de los TFM y de las Prácticas.	Recuperación de contacto con egresados. Reconocimiento de necesidad de apoyo externo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buen funcionamiento de comisión de coordinación y de implicación de miembros del equipo docente. Buena respuesta y adaptabilidad del profesorado ante la imprevista situación pandémica.	Movilidad del profesorado (ya apuntado en curso anterior). Dificultades para materializar todas las propuestas de mejora (tiempo, recursos).

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Durante el año académico 2020-21, un total de 13 profesores impartía 10 de las asignaturas del Plan de Estudios. Entre esos trece profesores, y considerando sus categorías de contrato, la mayoría (69%) es personal docente permanente. Salvo dos de sus miembros, el resto del equipo docente tiene el título de doctor (84,6%). La asignatura optativa de 'Prácticas' es asignada a varios profesores, ya que la responsabilidad de tutorías que conlleva es distribuida desde el Vicedecanato de 'Política Académica, Profesorado y Estudiantes' de la Facultad de 'Comercio y Turismo' (que realiza esta distribución en función de la carga de dedicación docente de los distintos Departamentos con docencia en la Facultad). La docencia de las asignaturas conlleva la siguiente distribución por categoría de contrato del profesorado:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	2	15,4%	4,50	11,1%	0
Ayudante Doctor	2	15,4%	6,75	16,7%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	7,7%	4,50	11,1%	0
Contratado Doctor	3	23,0%	11,25	27,8%	0
Titular de Universidad	5	38,5%	13,50	33,3%	8

Todas las asignaturas del título tienen un reconocimiento de 6 ECTS para los estudiantes (correspondientes a 45 horas de impartición por profesorado), homogénea distribución que responde a la ponderación de contenidos planificada y contrastada cuando se diseñó el Plan de Estudios (en lógica con sus objetivos y en consenso con los Departamentos implicados). Esta dedicación lectiva facilita, por una parte, un adecuado despliegue de contenidos contemplados en los programas docentes de las asignaturas y, por otra parte, una dinámica de interacción y participación activa en clase. La implicación por parte del profesorado también se facilita cuando

existe una continuidad en la asunción de responsabilidad docente en el Máster, sin embargo y la entrada de nuevos profesores ha venido acompañada de compromiso y buena integración en el curso.

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

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	50,00	76,92	66,67	71,43	62,5	81,3
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	14,29	53,82	13,33	60	37,5	75
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100	100	100	100	100	33,3

Es evidente la baja participación que nos permitiera una valoración fundamentada. Debemos insistir en este apartado, aunque se evidencia la dificultad de animar al profesorado a una participación activa. A pesar de la movilidad del Equipo docente no se justifica esta minoritaria participación si no es como evidencia de la escasa implicación que esta propuesta evaluadora suscita.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Interdisciplinariedad. Profesionalidad y experiencia Nivel de satisfacción manifestado	Provisionalidad a veces imprevisión- de asignación de algunos docentes Baja tasa de evaluaciones en el programa Docencia

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Varios son los canales formales mediante los que el alumnado puede comunicar preguntas, quejas, sugerencias, reclamaciones; apuntamos los que con carácter más próximo y accesible han sido previstos y estuvieron habilitados durante el año académico 2018-2019:

- Reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos

Este tipo de reclamaciones se cursan y resuelven desde el Vicedecanato de Alumnos y Calidad. No se han formalizado durante el curso pasado reclamaciones en este ámbito.

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

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

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

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

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

Ésta es una vía que generalmente se considera más 'próxima' y suele ser más utilizada. Durante el año académico 2020-2021 se estableció comunicación fluida con la coordinación del curso, a destacar el papel de la delegada del grupo de estudiantes que de forma ágil y amable transmitía las preguntas, demandas o propuestas que puntualmente fueran emergiendo, por ejemplo en torno a protocolos administrativos, posibilidades de cambios o ajustes de matrícula o, cuando llegó el momento, de paso de docencia a formato 'online'.

Debe señalarse que no se registró ninguna queja a través de los canales formales.

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

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

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Pluralidad de canales, facilidad de acceso, atención y respuesta fluida	Falta de manifestación explícita, durante el curso, de algunos motivos de insatisfacción (teniendo en cuenta la valoración negativa de parte del alumnado en las 'encuestas de satisfacción')

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	18	26	30	22	13
ICM-3 Porcentaje de cobertura	45%	65%	75%	55%	32,5%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	96,51	90,28	89,04	93,61	92,14
ICM-5 Tasa de abandono-del título	4,45	0,0	8,97	0,0	0,0
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	94,31	100	96,39	94,38	88,44
ICM-8 Tasa de graduación	68,18	80	84,21	60,00	88,89
IUCM-1 Tasa de éxito	99,49	99,11	97,81	100	98,47
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	652,5	697,5	697,5	495	475
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	97,01	91,09	91,03	93,61	93,57

ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas

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

ICM2-Matrícula de nuevo ingreso

Este último curso la incidencia de la pandemia ha sido especialmente evidente en el número de matrículas finalmente consolidadas en este Máster. El número de preinscripciones hacía prever una menor reducción, pero algunas personas seleccionadas y que preveían realizar el curso tuvieron que renunciar finalmente, la mayoría por no poder salir de su país o no obtener el visado. Es un dato inquietante, pero consideramos recuperable el ir progresivamente recuperando y ampliando la cobertura de plazas. Es claro que es un importante 'punto débil' de nuestra oferta. Hemos apuntado ya en alguna ocasión nuestra voluntad de esa mejor adecuación informativa, pero exige una dedicación que no hemos podido dedicar en la intensidad que requiere; el año académico 2020-21 no permitió esta dedicación 'extra', en un tiempo especialmente condicionado.

ICM-3 Porcentaje de cobertura

En obvia vinculación con lo dicho en comentario de anterior indicador, sólo cabe repetir el descenso, consideramos justificado por la situación especialmente adversa, que sólo permitió formar un grupo de algo más de un tercio del máximo previsto en la Memoria del Título.

ICM-4 Tasa Rendimiento del título

La Tasa de Rendimiento del título es del 92,14%. Se mueve esta tasa, a lo largo de estos primeros años de funcionamiento del curso, en unos valores altos que consideramos muy positivos; la pequeña representación de quienes no superan la totalidad de créditos ordinarios en relación a los matriculados se puede explicar por situaciones específicas que suponen el incremento de dificultad de seguimiento del curso con máximo aprovechamiento para algunos estudiantes, como son la compatibilidad de estudios y empleo o importantes carencias formativas con las que se acceda al curso.

ICM-5 Tasa de Abandono del máster

Este año ha habido matrícula por parte de quienes tenían algún crédito pendiente del anterior año académico. Hasta ahora, en las cinco promociones de trayectoria de este máster, no se ha alcanzado el 10% previsto como posibilidad en la memoria de verificación.

ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados

La Tasa de Eficiencia de nuestros egresados ha sido en el año académico motivo de esta memoria (2020-21) del 88,44%; recordemos que en la memoria de acreditación se planteaba una previsión del 80% en este indicador.

ICM-8 Tasa Graduación

La tasa de Graduación obtenida durante el año académico 2020-21, fue del 88,89; es un indicador en el que se aprecia una importante recuperación, manteniéndose la alta tasa de años anteriores.

IUCM-1 Tasa de éxito

En esta ocasión la tasa de éxito está muy cercana a la máxima obtenible; a lo largo del año académico el alumnado se presenta, parece que de forma realista, en aquellas convocatorias en las que consideran pueden superar la asignatura convocada. El aplazamiento, por ejemplo, por parte del alumnado de la presentación de su TFM parece apuntar a este cálculo. La evaluación continua, la consideración de prácticas y trabajos de preparación de la asignatura durante el curso y el seguimiento del alumnado por parte del profesorado implicado cabe pensar que están detrás de este óptimo resultado.

IUCM-5 Tasa de demanda del Máster

Siendo elevada, esta tasa también ha sufrido una variación a la baja en el año académico analizado. Obviamente este valor se ha visto afectado por la pandemia. Por ejemplo, la movilidad internacional, de la que tanto nos alimentamos en nuestro título, se vio fuertemente afectada. Refuerza la decisión, ya comentada, de acometer un abordaje que indique no sólo el problema (los datos aquí hablan) sino alternativas realistas de intervención (considerando recursos disponibles); es tarea que se plantea de forma conjunta con Decanato de la Facultad de 'Comercio y Turismo', donde se imparte el título.

IUCM-16 Tasa de evaluación del título

Esta tasa baja levemente respecto a la 'tasa de éxito', manteniéndose en unos valores que sobrepasan lo previsto en la memoria del título. Esto refuerza la interpretación apuntada en el

comentario al resultado en IUCM-1: el realismo de los alumnos a la hora de presentarse, o no hacerlo, en las convocatorias matriculadas, en función de su expectativa de superación.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LAS DECISIONES DE COSUMO	OPTATIVA	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	3	4	0
COMERCIO Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	8	2	0
CONSUMO DIGITAL.OFERENTES Y PROSUMIDORES	OPTATIVA	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	10	0	0
DERECHO DE CONSUMO Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	6	6	1
LA CADENA DE VALOR Y NUEVAS FÓRMULAS EMPRESARIALES DE DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	8	0	0
LOS PERFILES DEL CONSUMIDOR.ESTILOS DE VIDA Y PROCESOS PSICOSOCIALES	OBLIGATORIA	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	10	0	0
MODELOS DE CONSUMO Y DESARROLLO COMERCIAL.EVOLUCIÓN SOCIO-HISTÓRICA	OBLIGATORIA	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	5	1	1
PRÁCTICAS	OPTATIVA	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	6	0
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RESPONSABILIDAD CIVIL DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	7	0	0
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CONSUMO	OBLIGATORIA	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	9	3	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	24	13	11	54,17%	86,67%	37,50%	69,23%	9	2	9	1	3	0

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buenos resultados académicos	Bajo número de matriculaciones

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

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,2	5,6	4,6	6,8	8
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,5	No disponible	7,8	8,5	9
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,14	7,7	No disponible	No disponible	6,5

El nivel de participación de alumnos en las encuestas del Vicerrectorado no es alto, similar respecto a cursos anteriores, por lo que limita la posible 'lectura' de resultados; en todo caso, la calificación obtenida es positiva y continúa la considerable mejora respecto a las obtenidas hasta el momento. Revisando los apartados y preguntas planteadas, se destaca la buena valoración del plan de estudios, del equilibrio en contenidos de teoría y práctica, de la calidad docente y contenidos de las asignaturas y de las prácticas; menos valoración han obtenido las preguntas relativas a la 'internacionalización' del título o su capacidad facilitadora de 'acceso al mundo laboral'.

Una más representativa participación ayudaría a matizar el peso -generalmente constatado- de respuestas 'críticas'. Dada la dificultad (tiempo, recursos) de realizar por los responsables del curso un seguimiento de las valoraciones apuntadas, no sólo en relación a su manifestación explícita y cuantificable sino adentrándose en una indagación más cualitativa.

El bajo porcentaje de participación del profesorado lo relacionamos, en parte, con la importante movilidad sobre todo centrada en algunas asignaturas; tiene que ver con la asignación docente por parte de cada Departamento implicado en el título, con distribución docente acordada para cada curso. También ha habido sustitución de profesorado habitual (por situación de ‘año sabático’ y por baja médica).

La valoración procedente del PAS no es específica respuesta a este Máster, sino que está referida a aspectos más generales de los distintos cursos impartidos en la Facultad.

En cuanto a los agentes externos, de los dos presentes en la Comisión de Calidad se dispone de información (valoraciones) de uno de ellos. En general, el grado de satisfacción es alto (puntuaciones de 7 u 8 en todas las cuestiones, con un 8 en satisfacción global). Como observación, se apunta la preferencia de un horario de reuniones a primera hora de la mañana o última hora de la tarde.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Mejora en el resultado en términos cuantitativos	Todavía débil participación Falta de profundización y seguimiento (aproximación cualitativa)

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

Este año se ha vuelto a realizar desde el Rectorado una indagación (cuestionario enviado) entre los egresados del año académico inmediatamente anterior. La participación ha sido de solo 2 estudiantes que se muestran especialmente valorativos en los diferentes aspectos. En particular, su facilitación para el acceso a la investigación (media de 10) y al mundo laboral (media de 8).

Se ha planteado este año desde el equipo el contacto con los egresados a través de la cuenta que el título tiene en la red profesional LinkedIn.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Continuación de seguimiento	Baja participación y falta de contextualización de respuestas

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

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

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

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

El Máster de ‘Consumo y Comercio’ oferta las prácticas externas como ‘asignatura optativa’ (considerando, como así ha ocurrido, que parte del grupo ya tiene experiencia profesional y puede estar menos interesado en su realización), con una carga de 6 créditos. Durante el año

académico 2020-21 la tasa de participación efectiva en esta asignatura fue del 53,8% de las personas matriculadas.

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

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

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

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

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

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

- Gestión de expedientes y calificaciones.

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

- Desarrollo de una reunión informativa con todos los alumnos del máster matriculados en las prácticas externas. En dicha reunión se detallan las diversas opciones que tienen para elegir la empresa en la que desean hacer las prácticas y se informa del procedimiento que deben seguir para concretar la práctica.
- Las páginas web de la Facultad de “Comercio y Turismo” y de la Universidad Complutense constituyen otras de las vías de información para el estudiante del máster. En ellas hay un apartado específico, accesible desde la página de inicio, hacia la información específica de ‘prácticas en empresas’.
- Tradicionalmente, al principio del curso académico, la Facultad organiza una reunión informativa sobre Prácticas en empresas dirigida a todos los estudiantes (Grados y Másteres) en la que se informa sobre los procedimientos de gestión y las distintas posibilidades de convalidación. Posteriormente dicha presentación se publica en la web de la Facultad. Debido a las circunstancias atípicas, esta reunión no tuvo lugar en este curso académico 2020-21.

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

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

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

En el año académico 2020-2021, nuestros alumnos realizaron sus prácticas en empresas relacionadas con los contenidos académicos del máster. Realizaron las prácticas un total de 7 personas matriculadas en el curso.

Las empresas en las que los alumnos/as del Máster en ‘Consumo y Comercio’ realizaron Prácticas fueron las siguientes:

Empresa/Organización	Nº estudiantes
OnetoOne Corporate Finance, S.L.	1
Federación Española de Sociología	1
Ecotech Sustainable Solutions, S.L.	1
Dinamos Soluciones Creativas S.L.	1

Kunpeng Education Intern. Consultoría, S.L.	1
Manyoo Consulting, S.L.	1
Eurocontrol, S.A.	1

Cabe destacar que algunas de estas Prácticas fueron posibles porque durante este curso 2020-21 se firmaron nuevos convenios a iniciativa del título.

Evaluación y seguimiento

La evaluación de los resultados de aprendizaje del estudiante a la finalización del periodo de prácticas se realiza, en primer lugar, a partir del juicio e informe del tutor externo. Dicho informe muestra que el 100% del alumnado del máster en prácticas en el curso académico 2020-2021 han completado las prácticas.

El informe incluye una valoración de la capacidad técnica del alumno en prácticas y muestra que el 100% de los alumnos están en las máximas valoraciones.

Capacidad técnica

Respuestas	N.	%
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	4	50.00%
5	4	50.00%
Total	8	100.00%

Junto a esto, destaca de manera evidente la muy alta valoración en un asunto central en nuestro Título, como es la capacidad de aprendizaje de nuestros alumnos. En concreto, el 75% reciben la máxima calificación en este aspecto por parte de sus tutores en las entidades.

Capacidad de aprendizaje

Respuestas	N.	%
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	2	25.00%
5	6	75.00%
Total	8	100.00%

Otro aspecto relevante desde el punto de vista de la entidad externa es la capacidad de organización y planificación del trabajo por parte del alumno en práctica. Los datos muestran una valoración muy alta en esta competencia.

Capacidad de organización y planificación

Respuestas	N.	%
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	4	50.00%
5	4	50.00%
Total	8	100.00%

Así como en las competencias relativas al trabajo en equipo, cuya valoración se ubica en los tramos medio y alto de la tabla.

Una de las preguntas que consideramos clave es si la formación del estudiante es adecuada al contenido de las prácticas. Según perciben los tutores, esto se cumple (calificación máxima en el 87,50% de los casos).

La formación del estudiante es adecuada al contenido de las prácticas

Respuestas	N.	%
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	1	12.50%
5	7	87.50%
Total	8	100.00%

En cuanto al cumplimiento de las expectativas previstas en la oferta de prácticas la totalidad de los tutores considera que se han cumplido las expectativas. Más aún, todos ellos consideran que las prácticas realizadas han contribuido a la mejora de la empresa o institución.

Con relación a la satisfacción global con las prácticas, la valoración de los tutores externos de las prácticas realizadas es muy favorable. De nuevo, todos ellos otorgan la máxima calificación.

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

En relación a la coherencia entre las prácticas realizadas y el plan de estudios del máster los tutores consideran que el grado de relación es elevadísimo y que se han cumplido los objetivos del programa de prácticas. La voz crítica a este respecto puede explicarse por las consecuencias de la pandemia y el impacto que tuvo sobre el funcionamiento de la empresas y entidades.

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

Las prácticas curriculares configuran varias modalidades tales como: presencial, semi-presencial o a distancia. El periodo de prácticas exigido, en el máster de 'Consumo y Comercio', tiene una duración mínima de 150 horas.

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

Las evaluaciones de las prácticas realizadas por los agentes implicados (estudiantes, tutores de empresa, tutores académicos) son altamente positivas. Aquí sí se recoge la valoración de la totalidad de estudiantes implicados (la forma de recogida, en el proceso de realización de informe y cierre de prácticas facilita esta respuesta). Las respuestas de satisfacción obtenidas del alumnado en prácticas en los distintos indicadores consultados (adquisición y aplicación de conocimientos y competencias, adecuación a contenidos del Máster, compatibilidad temporal y horaria con actividad académica, establecimiento de contactos y redes...) se concentran en las alternativas de respuesta de más alta valoración (con porcentajes entre ochenta y noventa por ciento). Lo mismo ocurre -concentración en las respuestas más valorativas- con las valoraciones de tutores, cuyas respuestas en los ítems medidos (en torno a capacidades, implicación, responsabilidad... de las personas en prácticas) giran en torno al noventa por ciento.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Proceso de atención (información, contactos, búsqueda de adecuación, seguimiento) Implicación de la Oficina de Prácticas de la Facultad En el terreno institucional promueven las relaciones entre la actividad académica y el mundo laboral y profesional	Límite de las Prácticas como facilitadoras de inserción laboral profesional

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

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

No procede

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

No procede

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

Se están atendiendo las recomendaciones de publicación de toda la información requerida en la página electrónica del curso. Se ha priorizado aquella información que incide directamente en los contenidos que interesan al estudiantado. En concreto, se ha actualizado la siguiente información:

-) en 1ª pestaña (Presentación y Descripción), en el apartado 'Ubicación y contacto', se ha añadido el nombre del nuevo co-coordinador Adolfo Hernández Estrada;
-) en 4ª pestaña (Planificación de Estudios) se ha actualizado la información correspondiente al Plan de estudios y las directrices del TFM;
-) en 5ª pestaña (Personal académico) se ha actualizado el Claustro de profesores; de nuevo se ha añadido a Adolfo Hernández Estrada como co-coordinador; también se ha actualizado la distribución por categorías de profesorado y los CVs de los profesores, eliminando los de aquellos que ya no imparten clase en el Título;

-) en 7ª pestaña (Sistema de garantía de calidad), en el Apartado 'Informes de seguimiento' se ha incluido el del curso 2019-20; en el Apartado 'Memorias de seguimiento' se ha incluido la del curso 2019-20.

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

En la medida de las posibilidades de la coordinación se ha abordado la tarea, aunque los resultados no siempre responden al esfuerzo. Animar, por ejemplo, a la participación en las encuestas de valoración (profesores, alumnos) no significa incremento en el porcentaje de respuestas... quizá tenga relación con cierta saturación de consultas (no sólo en ámbito académico) y poca confianza en la atención a sus resultados (son datos -opiniones, valoraciones- que no recoge el cuestionario aplicado, pero habría que tener en cuenta). Como apuntábamos en el anterior apartado (6.4) se está planteando con Decanato la posibilidad de acceder a recursos que permitan buscar alternativas para mejorar estos datos.

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

Como ya se señaló en la anterior memoria, se ha realizado la 'modificación necesaria' reclamada desde la Agencia, centrada en el control de nivel de idioma para la admisión de candidatos del Máster, y se han abordado las recomendaciones apuntadas en su Informe (ya comentado: animar a participación en encuestas de satisfacción, búsqueda de información de egresados).

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No aplica

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

No aplica

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Dada la continuidad de situación de pandemia, con las consiguientes exigencias de importantes modificaciones en la dinámica docente que ha conllevado, destacamos la capacidad de adaptación de los diversos colectivos implicados: profesores, alumnos, personal de administración y servicios, empresas y organismos implicados. Sólo desde una flexibilidad colaborativa y generosa se ha podido continuar y culminar la docencia durante este difícil año académico.

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

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

En cuanto al alumnado, su pluralidad de orígenes y perfiles resulta positivo cuando esa diversidad se pone al servicio del trabajo compartido. Hoy es un elemento de enriquecimiento;

en nuestros ámbitos de trabajo la diversidad de experiencias de origen, de modelos y procesos de consumo y dinámica comercial, de diferenciados 'estilos de vida', hábitos, costumbres o normativas, resultan muy productivos en el aprendizaje (intercambio, contraste, trayectorias confrontadas, similitudes...) La diversidad de orígenes formativos y territoriales acompaña una heterogeneidad del alumnado en variables como experiencia, área de conocimiento y adscripción académica.

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

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

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

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

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Compromiso de todos los implicados SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras Flexibilidad del SGIC para su adaptación a la situación de crisis.	Apartado 1.	Propiciar una comunicación fluida y colaborativa parece acción fundamental para la buena marcha del trabajo cotidiano de desarrollo del curso. Se mantendrán los encuentros periódicos y se potenciará la participación en ellos
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Contacto fluido y seguimiento de la marcha del curso por los miembros de la comisión de coordinación. Implicación del equipo docente. Participación del equipo a lo largo del desarrollo del curso. Facilitación, adaptabilidad, flexibilidad; destacando estos valores en el proceso de cambio a docencia online	Apartado 2.	Mantener y potenciar la comunicación entre miembros del equipo docente, su implicación y trabajo conjunto (sobre todo entre quienes colaboran en una misma asignatura). Existe una especial dificultad por la movilidad del profesorado, a pesar del intento de mantenimiento y continuidad del equipo docente
Personal académico	Interdisciplinariedad. Profesionalidad y experiencia. Implicación en el curso	Apartado 3.	Es necesario, cada año académico, recordar la demanda de una orientación práctica del curso
Sistema de quejas y sugerencias	Variedad de canales de expresión de quejas y/o sugerencias, facilitación de acceso	Apartado 4.	Consideramos conveniente que se vayan expresando a lo largo del curso las posibles críticas o quejas, lo que generalmente se realiza más por vías 'informales' (contacto directo con profesorado y/o coordinación) que por las formales
Indicadores de resultados	Buenos resultados académicos	Apartado 5.1	También todos los años ponderamos el interés de potenciar fluidez comunicativa entre profesores y alumnos. Atención personalizada
Satisfacción de los diferentes colectivos	La pobreza numérica de la participación en encuestas valorativas de satisfacción no permiten concluir apuntes generalizables. Sí cabe destacar (por representación numérica) los altos niveles de satisfacción de profesorado y agentes implicados en Prácticas	Apartado 5.2	Potenciar mayor participación en la manifestación de valoraciones y propuestas de mejora (difícil en un curso, como el que nos ocupa, de emergentes tareas que hacen despistar un requerimiento como éste)
Inserción laboral	Toma de contacto con 'alumni' todavía de manera poco sistemática y formalizada (no hay datos)	Apartado 5.3	Retomar contacto con exalumnos y mayor conocimiento/seguimiento de su situación actual. Iniciado contacto mediante LinkedIn
Programas de movilidad			

Prácticas externas	Buena coordinación entre los diversos Agentes implicados (empresas, organizaciones, profesorado, Oficina de Prácticas). Implicación y satisfacción del alumnado	Apartado 5.5	Continuar la fluida coordinación con entidades implicadas. Búsqueda de adecuación de prácticas a contenidos formativos y de orientación laboral del curso
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación			

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

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

Sigue siendo muy baja la participación en las encuestas de valoración.

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

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

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Movilidad del profesorado (ya apuntado en curso anterior). Dificultades para materializar todas las propuestas de mejora (tiempo, recursos).	Múltiples y diversos ámbitos de intervención. Durante este curso, continuación de situación pandémica exigente en tareas de adaptación	Organización y ponderación de tareas; búsqueda de colaboración ante límite de recursos propios	Implicación y participación de equipo docente Seguimiento de situación de (ex) alumnado	Comisión de coordinación del máster, Decanato	Continua	En proceso
Personal Académico	Provisionalidad -y en ocasiones imprevisión- de asignación de algunos docentes Baja tasa de participación en el programa de evaluación	Movilidad de profesorado en algunas asignaturas Falta de valoración y desvinculación de algunas encuestas evaluativas	Promoción de implicación y participación	Continuidad de composición de equipo, mayor participación	Rectorado, Decanato, coordinación del Máster	Continua	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Falta de manifestación explícita, durante el curso, de algunos motivos de insatisfacción	Bajo conocimiento de protocolos, escasa importancia otorgada a vías de quejas/propuestas	Implicación y comunicación entre agentes implicados (alumnado, profesorado, servicios de atención...)	Falta de expresión de quejas durante el curso	Servicios de atención, profesores, alumnos	Continua	En proceso

Indicadores de resultados	Bajo número de matriculaciones	Se evidencia que no llega al 'público objetivo' potencial demandante	Selección estratégica de orientación de publicidad del curso	Conocimiento del curso en sectores formativos y profesionales vinculados a sus contenidos	Coordinación del máster, Decanato, Rectorado	Continua	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	Poca participación en consultas de valoración	Percepción de saturación de consultas (no sólo en ámbito académico) y poca confianza en la atención a sus resultados	Recordatorio de fechas e importancia de la participación	Se mantienen niveles de respuesta muy bajos	Comisión de coordinación, claustro de profesores, Rectorado	Continua	En proceso
Inserción laboral	Falta de seguimiento de exalumnos y contextualización de su situación	La tarea de seguimiento y adecuación de la consulta requiere colaboración experta externa	Iniciado por Rectorado proceso de seguimiento (con todavía escasos resultados)	Participación (por nuestra parte, por quien emite la consulta revisión)	Facultad, Rectorado, Coordinación	Continua	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas	Límite de las Prácticas como facilitadoras de inserción laboral profesional	La organización del curso no tiene potestad de intervención en la inserción laboral de sus estudiantes	Adecuación de prácticas para su máximo aprovechamiento en términos de habilidades profesionales	Valoración de tutores y profesionales implicados; valoración de alumnos implicados	Delegación de Decanato para Prácticas, Oficina de Prácticas, Profesorado del Curso implicado	Continua	En proceso
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO EL DÍA
19 DE NOVIEMBRE DE 2021



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE COMERCIO Y
TURISMO
SECRETARÍA ACADÉMICA

D^a Coral ILLANA RODRÍGUEZ, Secretaria Académica de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid,

CERTIFICA:

Que la Junta de Facultad, reunida en la sesión ordinaria 10/2021 de 19 de noviembre, ha informado favorablemente las Memorias Anuales de Seguimiento de los siguientes títulos:

- Grado en Comercio
- Grado en Turismo
- Máster en Consumo y Comercio
- Máster en Comercio Electrónico
- Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
- Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido el presente certificado con el Vº Bº de la Ilma. Sra. Decana de la Facultad de Comercio y Turismo, en Madrid, a 22 de noviembre de 2021.

Vº Bº

LA DECANA,

Francis Blasco López

Oficina de Calidad de la UCM

Vicerrectorado de Calidad de la UCM

Código Seguro De Verificación	346F-7254-4B37P7252-3141	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Francisca Blasco Lopez - Decana Facultad Comercio y Turismo	Firmado	22/11/2021 13:22:34	
	Maria Coral Illana Rodriguez - Secretaria Académica Facultad Comercio y Turismo	Firmado	22/11/2021 10:44:32	
Observaciones		Página	1/1	
Uri De Verificación	https://sede.ucm.es/verificacion?csv=346F-7254-4B37P7252-3141			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			