

RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4313955
Denominación Título:	Máster Universitario en Comercio Electrónico
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:	

MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Presidente del Pleno:	Jesús Sanchez Martos
Experto externo:	Rosa de Couto Gálvez
Vocal estudiante:	Silvia Maiorana
Presidente Comité Artes y Humanidades:	Manuel González Morales
Presidente Comité Ciencias:	Celso Rodríguez Fernández
Presidente Comité Ciencias de la Salud:	Francisco Javier Castillo García
Presidente Comité Ciencias Sociales y Jurídicas:	Eduardo García Jiménez
Presidente Comité Ingeniería y Arquitectura:	Enrique Masgrau Gómez
Secretario:	Oscar Vadillo Muñoz

Conforme a lo establecido en el artículo 27bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, la Fundación para el Conocimiento madrimasd ha procedido a evaluar la propuesta de acreditación del plan de estudios del título universitario oficial arriba referenciado cuya solicitud fue presentada en virtud de la Orden 2934/2015, de 23 de septiembre, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establecen los plazos para solicitar la renovación de la acreditación en el año 2016 de los títulos oficiales de Grado y Máster en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la *Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster* de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el Panel de expertos que ha visitado la universidad y el Informe provisional emitido por el Comité de rama.

VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el dossier de acreditación y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentadas por la universidad, este Comité de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación en

términos de **FAVORABLE**. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO Y SE HA IMPLANTADO DE ACUERDO A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1.:

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 implantación del plan de estudios y la organización del programa se ha realizado en general conforme a lo previsto en la última versión de la Memoria verificada.

Tanto las actividades formativas como la metodología docente y la información contenida en las guías de las asignaturas son en general adecuadas y coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título, pero se observa que los sistemas de evaluación de las asignaturas no siempre se corresponden con Memoria y en algunas asignaturas la bibliografía no está actualizada. No existe guía docente respecto de las prácticas; la asignatura remite a la página de prácticas. Su implantación facilita la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes.

El título se ha impartido en la modalidad prevista y el número de alumnos de nuevo ingreso no supera el autorizado.

La normativa académica de permanencia y de transferencia y reconocimiento de créditos de la universidad se aplica de acuerdo a la memoria verificada.

El título cuenta con mecanismos de coordinación docente horizontal y vertical entre las diferentes materias lo que garantiza una adecuada asignación de la carga de trabajo y de la planificación docente, no obstante las valoraciones que los estudiantes, los egresados y el PDI realizan de las labores de coordinación no son siempre positivas, especialmente en aspectos tales como el grado de cumplimiento de los programas de las asignaturas y el solapamiento de contenidos entre diferentes asignaturas.

Los criterios y procesos de admisión aplicados se encuentran claramente definidos y se ajustan tanto a la legislación vigente como a lo estipulado en la memoria verificada, lo que garantiza que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para el correcto seguimiento del programa.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2.:

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 titulación posee una web específica a la que se accede desde la web de información general. Quizá debería unificarse la información en una web única.

El título pone a disposición de todos los grupos de interés información suficiente para una adecuada toma de decisiones. La web es canal de información más relevante. Desde la misma, tanto futuros alumnos como alumnos actuales pueden acceder a información relevante de forma directa. También desde la sección de prácticas está accesible la información para empresas sobre como formalizar prácticas.

Las guías docentes son abiertas y públicas, tienen toda la información necesaria para una adecuada toma de decisiones por parte de los grupos interesados, pero los sistemas de evaluación no se corresponden en un significativo número de casos con la Memoria y algunas no están actualizadas.

La página web de la Universidad presenta niveles mejorables de accesibilidad a la información pública analizada en el proceso de seguimiento y una adecuada estructuración de contenidos y de síntesis de la información.

Existe información sobre recursos/aulas/horarios y sobre profesorado si bien es mejorable el acceso a los CV de los profesores en la web. La información sobre organización, composición y funciones SIGC está accesible desde la web. El buzón de quejas y sugerencias está disponible por titulación.

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

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3.:

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:

Toda la información relativa al SGIC se encuentra disponible. Hay información sobre las mejoras implantadas que es directamente accesible, sobre las actas de la comisión de calidad. No existe información sobre la inserción laboral de graduados.

La información sobre organización, composición y funciones SIGC está accesible desde la web. El buzón de quejas y sugerencias está disponible por titulación.

El SGIC implementado es suficiente y funciona adecuadamente debido a que permite tanto la recogida y análisis de datos que se traduce en la gestión de planes de mejora que han redundado en mejoras del título. Dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los coordinadores del título asumen las funciones de informar a las comisiones anteriores de todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo de los estudios de la titulación y proponer, en su caso, planes de mejora.

Se aprecia un seguimiento de recomendaciones y unos planes de mejora anuales, así como un análisis cuantitativo y cualitativo de los indicadores de mejora y la identificación de puntos de mejora y puntos fuertes. Se observa que año a año se intentan traducir dichas recomendaciones de mejora en mejoras materiales del título.

Dispone de encuestas de satisfacción de estudiantes y profesores pero con un índice de respuesta muy bajo que hace que los resultados no puedan ser en éste caso analizados, lo cual supone un importante punto de mejora. Los procedimientos de análisis y valoración de los resultados son correctos y se corresponden con lo especificado en la Memoria de verificación.

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El personal académico del título es suficiente y cuenta con el perfil y el nivel académico e investigador adecuado para atender los requerimientos del título y se corresponde con lo previstos en la memoria de verificación, sin embargo resulta mejorable experiencia investigadora del profesorado.

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El título cuenta con los recursos materiales y con diferentes infraestructuras equipadas en función de las actividades formativas que se realizan, de la modalidad de enseñanza en la que se imparten, de la organización y del número de estudiantes que en ella participan.

Tanto el personal de apoyo como los servicios de orientación académica y profesional de que dispone la Universidad son suficientes y adecuados para colaborar en las tareas de soporte a la docencia, aunque conviene ocupar las vacantes en la Secretaría de Alumnos.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6.:

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:

Las actividades formativas y las metodologías docentes empleadas en las asignaturas garantizan la adquisición por parte de los estudiantes de los resultados de aprendizaje previstos en el perfil de egreso. Dichos resultados corresponden a los especificados en el MECES para el nivel del título.

Los sistemas de evaluación utilizados en los TFM son pertinentes y corresponden con los previstos y permiten asegurar que los estudiantes adquieren los resultados de aprendizaje previstos.

Los resultados por asignatura muestran una elevada tasa de aprobados, excepto en prácticas en empresas y en TFM. El TFM, de acuerdo con la Guía que aparece en la página web se hará en castellano, si bien en la memoria aparece la posibilidad de realizarlo también en inglés. La guía establece las características del TFM. Dice que como norma general se hará individual, pudiendo solicitarse que sea grupal. Se valora positivamente la posibilidad de realización TFM grupales interdisciplinares con tutores de distintas disciplinas.

Las valoraciones de los estudiantes no son en general favorables en lo que se refiere a las asignaturas de la titulación (inferiores a 5), el material (inferior a 6), la formación recibida (5 o inferior), pero sí lo son con las prácticas y con los sistemas de información. En conjunto la satisfacción con la titulación es de 4,4 de acuerdo con las encuestas.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA FORMATIVO SON CONGRUENTES CON EL DISEÑO, LA GESTIÓN Y LOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL TÍTULO Y SATISFACEN LAS DEMANDAS SOCIALES DE SU ENTORNO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La evolución de los principales datos e indicadores del programa formativo sobre rendimiento, graduación, abandono, eficiencia y éxito se corresponde con el ámbito temático de la titulación y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo

ingreso.

La tasa de graduación esperada del 70%. La evolución de este indicador fue del 92,31% para el curso 2014-2015 y del 65,22% para el curso 2015-2016. Esta última cifra se encuentra por debajo de lo fijado en la memoria verificada, debido a las dificultades de los estudiantes del curso 2014-2015 para desarrollar sus TFMs. La tasa de cobertura no alcanza el 65. Para la tasa de rendimiento, la memoria verificada estable un objetivo del 90%. 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. No obstante, en los cursos 2014-2015 y 2015-2016, ascendió al 90,85% y al 93,77%, respectivamente, lo que se corresponde con el objetivo fijado. En la memoria verificada se establece una tasa de abandono esperada del 15%. La tasa de abandono global 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. Para la tasa de eficiencia, la memoria verificada estable un objetivo del 80%. Para el cálculo de esta tasa se requiere que los estudiantes hayan terminado el máster, por lo que no se dispone del dato referido al curso 2013-2014, sino para el curso posterior. La tasa de eficiencia de egresados en el curso 2014-2015 fue del 91,36%, y en el curso 2015-2016 alcanzó el 95,48%. La memoria de verificación estable una tasa de éxito esperada superior al 95%. Se presenta 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%. No obstante, en el caso del TFM, la tasa de éxito se situó en 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. Como consecuencia de estas medidas, en el curso 2015-2016, la tasa de éxito del TFM fue del 90%. Los anteriores resultados revelan 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, excepto en lo referente a la tasa de abandono, aspecto que se está mejorando

En general, no se observa un nivel de satisfacción excesivamente adecuado entre los diferentes grupos de interés de la titulación en las encuestas, si bien, durante la visita, tanto estudiantes, como egresados, como empleadores, transmiten su elevada satisfacción con el máster y el reconocimiento del mismo en el sector, así como su posicionamiento.

Muchos estudiantes se muestran decepcionados por no haber aprendido a utilizar en profundidad herramientas informáticas concretas y no haber adquirido conocimientos avanzados de programación.

La encuesta de satisfacción del profesorado correspondiente al curso 2015-2016 solo fue respondida por un profesor, por lo que no posee representatividad estadística. En las encuestas de los cursos 2013-2014 y 2014-2015 también participó un muy bajo número de profesores, 2 y 3, respectivamente.

La inserción laboral de los egresados es adecuada al contexto socio-económico y profesional del título.

Los egresados no muestran una alta satisfacción con los resultados de aprendizaje adquiridos.

RECOMENDACIONES:

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1. Es preciso adecuar los Sistemas de evaluación previstos en las Guías docentes en aquellas asignaturas en las que no se corresponden con la memoria.
2. En la memoria aparece el idioma Inglés como posibilidad de impartir docencia, circunstancia que no se contempla en la realidad, por lo que es preciso adaptarse a la Memoria en este sentido.
3. Se recomienda mejorar distintos aspectos de la coordinación como los referidos al grado de cumplimiento de los programas de las asignaturas y el solapamiento de contenidos entre diferentes asignaturas.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

1. La titulación posee una web específica a la que se accede desde la web de información general. Se recomienda unificar la información en una web única.
2. Se recomienda mejorar la accesibilidad a la información pública analizada en el proceso de seguimiento y una adecuada estructuración de contenidos y de síntesis de la información en la página web.

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

1. Conviene tomar medidas para incentivar la participación en las encuestas de satisfacción de estudiantes y profesores.

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Se recomienda potenciar la evaluación continua y las innovaciones metodológicas docentes.
2. Se recomienda potenciar el inglés y el manejo de herramientas de gestión y se advierte la posibilidad de incluir la certificación en herramientas en la titulación.

En Madrid, a 21 de diciembre de 2017

Fdo.: Jesús Sanchez Martos

El Presidente del Comité de Evaluación y Acreditación
