

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN CONSUMO Y COMERCIO
Universidad Complutense de Madrid

9.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC).

La Facultad de Comercio y Turismo es el centro coordinador del título. El Vicedecanato de Calidad y Alumnos del Centro es el responsable de garantizar la calidad interna del título.

Como máxima responsable de la calidad de las titulaciones del Centro existe una **Comisión de Calidad**, específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones. Se trata de una Comisión delegada de la Junta de Centro, constituida por la Junta de Centro celebrada el 24 de junio de 2009. Su Reglamento de funcionamiento fue aprobado por la Junta de Centro 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). La composición de la Comisión es la siguiente:

1. El/la vicedecano/a de Calidad y Alumnos, como Presidente y representado 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 cuenta con un agente externo que debe responder al siguiente perfil:

1. Un/a experto/a designado/a por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación
2. Un/a experto/a en evaluación de la calidad de otras universidades.
3. Un/a directivo/a de empresas de prestigio relacionadas con la actividad en la que se enmarca el título.

La participación del agente externo en la Comisión de Calidad está regulada en el Reglamento de la comisión, basándose su actuación en la toma de decisiones y propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación, que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.7.

La Comisión de Calidad tendrá como **funciones**:

1. Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
2. Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
3. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
4. Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
5. Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.

6. Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
7. Gestionar el sistema de Información de la titulación.
8. Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro donde se ubique la titulación y con la política de calidad de la UCM.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad hay que señalar lo siguiente:

Sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. 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.
3. 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

1. 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. 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 dispondrá de voto de calidad
2. 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, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

Efectos de los acuerdos

1. 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.
2. 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 el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas. Se elevarán a la Junta de Centro para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia

Adicionalmente en el centro existe la Comisión de Ordenación Académica, si bien sus funciones son relativas a la gestión corriente de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados por lo que no hay una relación entre ambas.

Las cuestiones de prácticas externas se canalizan a la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión.

9.2. EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO.

9.2.1. Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el Programa Docentia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

Se evaluará 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 Docentia.

9.2.2. Calidad de la docencia

La Comisión de Calidad elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- 1 La Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática.
- 2 El Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- 3 La Dirección del Centro donde esté ubicada la titulación.
- 4 Los departamentos implicados en las enseñanzas.
- 5 El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado final.

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

1. Difusión del programa formativo.
2. Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida u orientación.
3. Coordinación del profesorado de la titulación.
4. Orientación formativa a los/las estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
5. Recursos e infraestructuras de la titulación.

6. Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
7. Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

La Comisión de Calidad analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la citada Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

9.2.3. Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de la titulación y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas que serán 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 elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

La Comisión de Calidad se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis.

Para el caso de reclamaciones y observaciones se estructura el siguiente procedimiento:

- i. Se considera parte interesada en la reclamación aquella persona vinculada directamente a la titulación en cualquiera de sus categorías: docente, alumnado o personal de administración y servicios.
- ii. 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, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija al Presidente de la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien en la Secretaría de Alumnos del Centro existirán impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar allí asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamaciones.
- iii. El Presidente de la Comisión de Calidad enviará el correspondiente acuse de recibo a quién haya presentado el escrito. En el plazo máximo de quince días se admitirá o no a trámite, lo cual habrá de resultar motivado.
- iv. El Presidente de la Comisión de Calidad no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquéllas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

- v. Admitida la reclamación, el Presidente de la Comisión de Calidad promoverá las oportunas actuaciones, en función del tipo de solicitud presentada. Para ello dará cuenta del contenido sustancial del escrito de iniciación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido en un plazo de 15 días hábiles. En los casos de urgencia debidamente motivada se podrán reducir los plazos a la mitad. Por otra parte las sugerencias de mejora que no obliguen a resolución inmediata serán analizadas en la Comisión de Calidad de forma ordinaria para su estudio y puesta en marcha.
- vi. Una vez concluidas las actuaciones, se notificará su resolución a los interesados.
- vii. En todo caso la actuación se resolverá dentro del mismo curso en un plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Sugerencias:

Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de reclamaciones y/o sugerencias no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

9.2.4. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden por diversas vías, algunas de valoración subjetiva -como las Encuestas de Satisfacción, que miden opiniones de profesorado y alumnado-, otras por la evaluación de trabajos y prácticas realizados por los alumnos -entre otros, el "Trabajo Fin de Máster" o las prácticas en empresas u otros Organismos-, otras por medio de indicadores más cuantificables del nivel de seguimiento y aprovechamiento:

- Tasa de eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- Tasa de abandono (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni el posterior).
- Tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).

- Tasa de rendimiento (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- Tasa de éxito (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas revisión y de mejora de la titulación a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

9.3 PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

El plan de estudios propuesto del Máster en 'Consumo y Comercio' no obliga a impartir un contenido de *Practicum* con carácter obligatorio. Sin embargo, contempla la posibilidad de realización de prácticas en empresas a aquellos/as alumnos que opten por esta experiencia como parte de su trayectoria formativa (ofrecida como 'asignatura optativa'); la decisión de ofertar estas prácticas como 'optativa' se tomó tras valorar la potencial demanda del título por parte de personas ya profesionalizadas, que desean una especialización, ampliación o actualización de su formación. 'Prácticas en Empresa' se define como estancias del estudiante en entornos de trabajo fuera de la Universidad, a fin de adquirir competencias relacionadas con el ejercicio profesional en Empresas u otras instituciones vinculadas con el análisis y la intervención en Consumo y Comercio.

Objetivos formativos:

1. Aplicar las habilidades, competencias y conocimientos adquiridos durante la titulación, vinculados a la entidad o empresa donde se realiza la práctica.
2. Conocer de cerca el entorno laboral interno: relaciones con superiores y compañeros.
3. Conocer de cerca el entorno laboral externo: relaciones con proveedores, clientes y público en general.

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas será objeto de análisis por la Comisión de Calidad y para ello utilizará:

- Informes individuales de los estudiantes participantes en las prácticas externas, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes que realizan las prácticas, c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Informes de los tutores y coordinadores o responsables de las prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas; b) Propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

Un caso especial de seguimiento de la calidad son los **programas de movilidad**, que llevarán un cauce específico. La Comisión de Calidad del Centro realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora. Concretamente, elaborará un informe de calidad del programa de movilidad que incluirá los siguientes apartados:

1. Afluencia de estudiantes foráneos y salida de estudiantes propios.
2. Modificaciones evolutivas en el flujo de estudiantes.
3. Número de acuerdos firmados y su evolución.
4. Cumplimiento e idoneidad de los acuerdos existentes.
5. Evaluación del grado de satisfacción de los/as estudiantes que participan en el programa de movilidad.
6. Seguimiento de las sugerencias de mejora y su posible implementación en el programa.

La información se recogerá mediante los procedimientos que se detallan a continuación:

- Cuestionario individual del alumno sobre el programa en el que se especifiquen: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
- Cuestionario a los/las coordinadores/as o responsables de dichos programas en el que se especifiquen: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio con las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

Esta información será analizada y valorada por la Comisión de Calidad periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

La gestión, aceptación de estudiantes, realización de nuevos acuerdos bilaterales, asesoramiento, acuerdos académicos de estudios y su reconocimiento la realizará el vicedecanato responsable de Movilidad (en este caso el vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales). La Comisión de Calidad estudiará y revisará el cumplimiento de los objetivos de calidad en los programas de movilidad en los términos expuestos anteriormente.

9.4.- LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS/LAS EGRESADOS/AS

Dos años después de que salgan los primeros/as egresados/as del Máster en Consumo y Comercio se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster y, también, la satisfacción con la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

Al no haberse impartido en la actualidad este máster no tiene datos de inserción laboral. Sin embargo se espera que la inserción laboral sea muy elevada ya que existe una necesidad alta en el mercado laboral de especialización en esta materia.

Se recabará además, información al menos, de las principales organizaciones empresariales que realizan su actividad dentro del ámbito de actuación del Máster, sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida. Para ello, cada curso académico la Comisión de Calidad enviará a estas organizaciones cuestionarios o le solicitará la disponibilidad de informes sobre este tema. La Comisión de Calidad valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Centro para que adopte las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

Se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título del máster en la Secretaría de alumnos del centro. La comisión de calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación

9.5 SISTEMA DE INFORMACIÓN.

Se creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del título y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad de la Titulación recibirá ayuda técnica en todos los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para: la aplicación del programa Docentia, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información de la base de datos, que recoge la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de los indicadores que se han señalado y la información relativa al alumnado.

El sistema de Información de la Titulación incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

1. Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
2. Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad y seguimiento de las mismas.
3. Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.

4. Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado.
5. Reuniones de coordinación del profesorado por cursos académicos que se celebrarán como mínimo tres veces al año: septiembre/octubre, febrero y junio. Para coordinar, valorar, reflexionar e sugerir mejoras en el funcionamiento académico del título.
6. Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
7. La información recogida en el sistema de reclamaciones y sugerencias anteriormente citado.
8. Información de las bases de datos existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
9. Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.6. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

Serán motivos para la extinción de los planes de estudios conducentes a títulos oficiales:

1. No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007 y RD 861/2010 art. 27) y que el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
2. Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28 y RD 861/2010 art. 28).
3. A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Centro, por no superar el número de 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos). O bien a petición del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid.
4. Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 20 % durante cinco años, la Comisión de Calidad deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título.

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007 y RD 861/2010 art. 28.

En caso de suspensión del Máster en 'Consumo y Comercio' se garantiza por parte del Centro responsable el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

1. No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
2. Se garantiza la presencia de tutorías y orientación por parte de los departamentos afectados hasta la desaparición de las convocatorias.

3. Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

9.7. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de la titulación del Máster en 'Consumo y Comercio' entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional) y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Adicionalmente el centro difundirá los resultados obtenidos en el tema de calidad dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad mediante su difusión en la página Web, guías del estudiante, folletos de matriculación, y atendiendo a todas las peticiones de información, tanto internas dentro de la UCM como de cualquier agente social.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación.
- Plan de mejoras.
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado.