

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC.

COMPOSICION

El Centro dispone de una Comisión de Calidad común para todas las titulaciones, nombrada por Junta de Centro celebrada el 21 de diciembre de 2010 con los siguientes componentes

- Profesora Dra. D^a Omar Boazza. Contratado Doctor. Coordinador del Grado en Turismo
- Profesora Dra. D^a María Luz Calero. Titular EU. Vocal
- Profesora. D^a Amparo Carrasco Pradas. Titular EU. Vocal
- Profesora Dra. D^a María Ángeles Gutiérrez Salinero. Titular EU. Coordinadora del Grado en Comercio.
- Profesor Dr. D Adolfo Hernández Estrada. Titular Universidad. Vocal.
- Profesora D^a Isabel Hevia Aza. Titular EU. Vocal.
- Alumna D^a Ángela Jiménez García. Vocal.
- Profesor Dr. D. Adolfo Millán Aguilar. Catedrático EU. Coordinador del Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Vicedecano de Innovación Educativa. Presidente.
- Profesor Dr. D. Juan Luis Peñaloza. Contratado Doctor Vocal. Secretario.
- Alumno D. Andrés Sanz Vera. Vocal.
- Gerente: María Jesús Alonso Jiménez. Vocal.

FUNCIONES GENERALES

La Comisión de Calidad de la Facultad tendrá como **funciones generales**, entre otras:

1. Gestionar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en el Centro.
2. Proponer los objetivos de calidad y su modificación a la Junta de Facultad, así como realizar un seguimiento y evaluación de la consecución de estos objetivos en las titulaciones oficiales impartidas. En cualquier caso, estos objetivos se adecuarán a la política y directrices de calidad de la Universidad Complutense.
3. Realizar un seguimiento de los diversos aspectos del desarrollo de las titulaciones impartidas y proponer en consecuencia mejoras en estas titulaciones.
4. Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas.
5. Evaluar el uso y adecuación de los recursos, servicios e infraestructuras utilizados para el desarrollo de las titulaciones del Centro.
6. Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad, así como las que se atribuyan de forma expresa a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema..

FUNCIONES Específicas

1. La Comisión de Calidad de la Facultad tendrá como funciones específicas, entre otras:
 - 1.1. Elaborar anualmente una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
 - 1.2. Elaborar anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de las titulaciones impartidas, así como un plan de mejoras de la misma que remitirá para su aprobación a la Junta de Facultad
 - 1.3. Elaborar informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad. Podrá además elevar a los órganos competentes de la Universidad Complutense toda iniciativa que redunde en la mejora de la calidad dentro del ámbito de actuación de la Comisión.
 - 1.4. Adoptar las decisiones y, en su caso, resolver las reclamaciones y sugerencias presentadas.
 - 1.5. Aprobar las propuestas de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
 - 1.6. Todas las restantes tareas recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad, así como las que se atribuyan de forma expresa a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema.
2. Adicionalmente, en sus reuniones, la Comisión analizará los resultados de las acciones realizadas en cada uno de los procedimientos que están a su cargo:
 - 2.1. Evaluación de la docencia según queda especificado en el Sistema de Garantía Interna de Calidad.
 - 2.2. Evaluación de la calidad de servicios e infraestructuras
 - 2.3. Satisfacción de los actores implicados
 - 2.4. Cumplimiento de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje
 - 2.5. Calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad
 - 2.6. Inserción laboral de los/las titulados/as
 - 2.7. Sistemas de Información sobre las titulaciones.

No será competencia de esta Comisión realizar evaluaciones individuales de los profesores.

ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN

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. Los acuerdos se tomarán por mayoría de dos tercios de los miembros de la Comisión presentes 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 Facultad para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia

Mejoras implantadas

Dado el buen funcionamiento del título hasta el momento se han implantado las siguientes mejoras:

- Gestión de convenios en las prácticas en empresas.
- Reuniones con el delegado de curso.

Se ha aprobado un nuevo master de 60 créditos para adaptarlo al modelo 4+1 mayoritario en las Universidades Españolas.

Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones.

Para el caso de solicitudes, reclamaciones o quejas 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. El escrito se pasará, preferentemente, por el Registro del Centro.
- 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 quejas 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 queja, 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.

Adicionalmente, existirá un buzón de sugerencias anónimo, cuyas propuestas serán tratadas de forma discrecional por el Presidente de la Comisión de Calidad.

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.

Información sobre reinserción laboral

Se ha realizado un informe de reinserción laboral a los alumnos del master del plan 2007 (no verificado) pero dado su bajo porcentaje de respuestas no es fiable su información.