



FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

**GUÍA BREVE SOBRE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS TITULACIONES
OFICIALES DE LA FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO**

Proyecto: Iniciativas para el impulso de la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo

Vicerrectorado de Calidad
Proyectos de Innovación 2019-2020
Innova-GestiónCalidad

INDICE:

1. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

2. QUÉ INFORMACIÓN SE RECOGE Y CÓMO

2.1. Información sobre la docencia

2.2. Información sobre satisfacción con la titulación

2.3. Información sobre inserción laboral y satisfacción de egresados

2.4. Información sobre indicadores de resultado

2.5. Sugerencias, quejas y reclamaciones

1. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

Con el objetivo de favorecer la mejora continua de las titulaciones oficiales impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM, contamos con un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). El adecuado funcionamiento del mismo depende de forma decisiva del sistema de recogida sistemática de datos e información. Este sistema de información se emplea para realizar el seguimiento y evaluación de la calidad del título y su desarrollo, así como propuestas de mejora.

2. QUÉ INFORMACIÓN SE RECOGE Y CÓMO

La información es la materia prima básica para la toma de decisiones sobre evaluación y mejora de la calidad de las titulaciones. Por eso, se recogen sistemáticamente distintos tipos de información, utilizando para ello varias fuentes diferentes.

2.1. Información sobre la docencia

La Oficina para la Calidad de la UCM facilita los resultados del Programa Docencia de la UCM, que evalúa la actividad docente individual de cada profesor, a través de cuestionarios dirigidos a los estudiantes. Para que estas encuestas resulten útiles y fiables, es importante que participen en ellas el mayor número posible de profesores (es obligatorio para cada profesor someter a evaluación al menos un 50% de su docencia en un periodo de tres años) y estudiantes (es necesario alcanzar un número mínimo de encuestas para poder completar el proceso de evaluación).

El profesor evaluado recibe un informe completo al curso siguiente, así como el resultado de su evaluación global, que puede ser de Excelente, Muy Positiva, Positiva, o Negativa. Los profesores evaluados de forma negativa deberán someterse a actividades formativas para subsanar dicha condición. La Comisión de Calidad de la Facultad recibe un informe por titulación, que traslada a la Coordinación de las titulaciones.

En ocasiones, con el fin de complementar o suplementar la información que oficialmente recoge la UCM a través del Programa Docencia, la Coordinación de los Másteres realiza a los estudiantes entrevistas y/o encuestas internas de evaluación docente. La participación activa del alumnado en estos procesos de recogida de información es fundamental para detectar cualquier deficiencia, así como para potenciar las mejores prácticas docentes, cuyos resultados se ponen a disposición de todos los niveles implicados en el SGIC.

2.2. Información sobre satisfacción con la titulación

La Oficina para la Calidad de la UCM elabora y administra también los cuestionarios de satisfacción con la titulación de todos los colectivos implicados en la misma (alumnado, profesorado, personal de administración y servicios, y agentes externos). La Comisión de Calidad de la Facultad recibe un informe por titulación, que traslada a la Coordinación de las titulaciones, en el que se muestran las estadísticas

descriptivas de cada uno de los ítems evaluados. Este informe resulta esencial para poder plantear posibles acciones de mejora en las titulaciones. No obstante, para que resulte un instrumento eficaz, es necesario que se completen el mayor número posible de encuestas, y que se haga de forma madura y responsable.

Como en el caso de la información docente, en ciertas ocasiones la Coordinación de los Másteres realiza a los estudiantes entrevistas y/o encuestas internas de satisfacción para conseguir un flujo de información suficiente que permita una adecuada toma de decisiones para proponer acciones de mejora en las titulaciones.

2.3. Información sobre inserción laboral y satisfacción de egresados

La Oficina para la Calidad de la UCM elabora y administra encuestas para conocer el nivel de inserción laboral de las distintas titulaciones y la satisfacción con la formación recibida en la titulación de cara a la incorporación o proyección en el mercado laboral. Dado que estos datos se facilitan en ocasiones de manera agregada por Centro, el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo también realiza encuestas internas, y en casos excepcionales, también se realiza esta labor desde la Coordinación del Título. El objetivo de esta recogida de información es poder realizar propuestas de revisión y mejora del plan de estudios.

2.4. Información sobre indicadores de resultado

El Centro de Inteligencia Institucional de la UCM, tras la revisión de información sobre la gestión de matrícula, actas y otros aspectos, ofrece anualmente a través del Sistema Integrado de Datos Institucionales, diferentes indicadores de resultado de las diferentes titulaciones (plazas ofertadas, matrícula de nuevo ingreso, porcentaje de cobertura, tasa de rendimiento del título, tasa de abandono, tasa de eficiencia de los egresados, tasa de graduación, tasa de éxito, o la tasa de demanda del máster). En este caso, al tratarse de información objetiva no basada en cuestionarios, el proceso de recogida y cálculo está automatizado y resulta convenientemente válido y fiable. Toda esta información se publica en la página web de la Facultad.

2.5. Sugerencias, quejas y reclamaciones

Una parte esencial del SGIC consiste en detectar y gestionar correctamente cualquier incidencia que pueda ocurrir en el ámbito de las titulaciones y que formule cualquiera de los grupos que participan en el mismo. Por ello, el sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones pone a disposición de los grupos involucrados en la Facultad, un mecanismo directo y eficaz con el que comunicar incidencias.

La utilización del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones tiene tres cauces:

- Buzón de sugerencias: de manera electrónica, a través del sistema disponible en la web del título o de la Facultad de Comercio y Turismo: <https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas>
- Instancia a la decana: por escrito presentado en la Secretaría de Alumnos de la Facultad. Las quejas y reclamaciones presentadas por escrito o de manera electrónica se gestionan por las personas competentes en cada caso, respondiendo por escrito la persona que las formula. La instancia se encuentra disponible en: https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-02-13-instancia_decana.pdf
- Verbalmente o por correo electrónico ante el coordinador de la titulación. Es adecuado para cuestiones de carácter operativo, relativas a actividades docentes o de extensión principalmente (recuperaciones de clases, cambios en horarios, etc.). Es el mecanismo más rápido y ágil para obtener respuesta. No obstante, para aquellas cuestiones que, por su naturaleza, requieran de la intervención de otro órgano específico (Comisión Académica del título, Dirección de Departamento, Decanato,

etc.) el coordinador recomendará utilizar el resto de cauces, facilitando a la persona que formula la sugerencia, queja o reclamación, el contacto necesario para una adecuada tramitación.

Ahora bien, realizar un uso adecuado y responsable del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones exige distinguir entre los siguientes tres elementos:

¿Qué es una sugerencia?

Una sugerencia o comentario es una aportación de ideas, iniciativas, propuestas de mejora o valoración de las actuaciones propias de la titulación. Es importante para el SGIC porque permite detectar y valorar posibles mejoras en el funcionamiento del título.

¿Qué es una queja?

Una queja es una manifestación de insatisfacción con alguna de las actuaciones/servicios de la titulación. Permite identificar posibles deficiencias de funcionamiento para su corrección posterior de acuerdo con el SGIC.

¿Qué es una reclamación?

Una reclamación es una solicitud o exigencia de un derecho presuntamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular. La reclamación trata situaciones graves, a las que los tres niveles del SGIC (correspondientes a la Facultad (Decanato), la Comisión de Calidad de la Facultad, y la Comisión Académica del título) prestarán su máxima atención, ofreciendo siempre respuesta a la persona que la formula. Presentar una reclamación requiere una adecuada exposición de la situación, y la solicitud correspondiente para restituir el derecho presuntamente vulnerado.

3. CONSEJOS PRÁCTICOS SOBRE EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

A continuación, se recogen tres consejos prácticos para un uso adecuado y responsable del SGIC:

- **Participa en las encuestas de evaluación de la actividad docente.** Es la única forma de lograr una información sobre la marcha de las asignaturas y el rendimiento de nuestro profesorado. Valora cada ítem de la encuesta de forma independiente (por ejemplo, puede que el equilibrio entre teoría y práctica en una asignatura no te haya parecido adecuado, pero el trato ofrecido por el profesor a los alumnos, sí).
- **Participa en las encuestas de evaluación de la satisfacción con la titulación.** Para obtener una imagen fiel sobre qué funciona correctamente y qué podría funcionar mejor es fundamental la información que proporcionas en esta encuesta. En este caso sí debes ofrecer valoraciones globales, así como procurar asignar el peso correspondiente a aquellos elementos que han sido positivos y negativos a la hora de valorar (por ejemplo, si tengo que valorar mi satisfacción con los docentes, ¿cuántos del total han sido buenos o muy buenos, y cuántos regulares o malos? ¿Cuál es la nota media entonces para todo el título?)
- **Utiliza el sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones siempre que lo estimes oportuno, y hazlo correctamente.** A la hora de formular una sugerencia, queja o reclamación, valora cuál es el cauce o canal más adecuado para la situación, y procura ofrecer la máxima información y detalle posible al respecto. Recuerda que las sugerencias, quejas y reclamaciones son un mecanismo para la mejora continua del título, así que no te quedes en la protesta y haz también una propuesta. De nada sirve mostrar su insatisfacción si no indicas cómo podemos solucionar la situación. Recuerda, la calidad y la mejora continua dependen de ti.