

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
Universidad Complutense de Madrid

8. REVISIÓN, MEJORA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA

El Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas dispone de mecanismos que permiten analizar su desarrollo y los resultados conseguidos lo que asegura su permanente revisión y mejora del mismo.

8.1 Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)

El Decano o Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense es el/la responsable de establecer el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas. La Comisión de Calidad del Programa de Doctorado garantizará la calidad del programa de doctorado.

La composición de la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado será la siguiente:

- Presidente: Decano/a de la Facultad
- Vicepresidente: Vicedecano/a de Posgrado e Investigación.
- Vocales:
 - Vicedecano/a de Relaciones Internacionales.
 - Coordinador/a del Programa de Doctorado.
 - Director de los departamentos de:
 - Economía Financiera y Contabilidad I (Economía Financiera y Actuarial)
 - Economía Financiera y Contabilidad II (Contabilidad)
 - Economía Financiera y Contabilidad III (Finanzas de Empresa)
 - Organización de Empresas
 - Comercialización e Investigación de Mercados
 - Estadística e Investigación Operativa II
 - 1 estudiante del Programa de Doctorado elegido por el conjunto de estudiantes del título.
 - 1 representante del Personal de Administración y Servicios, miembro de Junta de Facultad.
 - Al menos 1 representante externo (experto de la ANECA o de la ACAP, Investigador de prestigio de organismo público o privado).

La Comisión de Calidad del programa de doctorado tendrá como **funciones**:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del programa.
- Realizar propuestas de revisión y de mejora, y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del programa.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa de actividades y de formación investigadora.
- Gestionar el Sistema de Información del programa.
- Establecer y fijar la política de calidad del programa de acuerdo con la política de calidad del Centro y con la política de calidad de la UCM.

Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad

- Existirá un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta de Centro de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Se reunirá dos veces al año: en enero y en septiembre.
- Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes, en caso de empate el/la Presidente/a de la Comisión tendrá voto de calidad.
- Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Así mismo se elevarán a la Junta de Centro su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.

El/la Coordinador/a de Programa de Doctorado elaborará anualmente la Memoria de Seguimiento en la que se especificará el plan de las mejoras propuestas. Dicha memoria se elevará a la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado que elaborará un informe. La memoria del programa y el informe elaborado por la Comisión de Calidad serán aprobados en la Junta de Centro y remitidos a la Comisión de Calidad de Titulaciones del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad.

Datos para la Calidad de la formación y progreso de la investigación

La memoria que se presente a la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado contendrá información sobre diversos campos indicativos de la marcha del programa:

- De la Comisión Académica del Programa de Doctorado.
- De la Secretaría de alumnos de la Facultad, de los Servicios de gestión informática y del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad
- Del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- De los Departamentos implicados en las enseñanzas
- Del resto de procedimientos de recogida de datos del Sistema de Información del programa.

Además, se realizará un análisis cualitativo sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del Programa de Doctorado.
- De la existencia de redes o convenios internacionales.
- De los procedimientos de admisión y selección de los doctorandos.
- De los programas de supervisión de los doctorandos
- De la coordinación del profesorado del programa.
- De la organización de la formación investigadora y de su planificación a lo largo del desarrollo del Programa.
- De la adecuación de las actividades previstas para la dirección de las tesis doctorales en el desarrollo del Programa.
- De los recursos materiales, infraestructuras y otros medios que garanticen el desarrollo de la investigación.
- De la estructura y de las características del profesorado y del personal de apoyo del Programa de Doctorado.
- De la información general sobre la matrícula, de la movilidad de estudiantes y otros.

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

Satisfacción de los actores implicados en el programa

Para recabar la información sobre los aspectos específicos del Programa de Doctorado es necesario conocer las opiniones de los actores implicados en el mismo (doctorandos, doctores, profesorado y personal de apoyo). Dicha información se obtendrá mediante encuestas, que serán remitidas a los distintos actores implicados en el Programa de Doctorado dentro del correspondiente curso académico. Para la realización de las encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina Complutense para la Calidad de la UCM, que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

Se diseñará una encuesta para recoger la información sobre la satisfacción de la formación recibida en el momento en el que se solicite el título de Doctor en la Secretaría de alumnos del Centro.

Toda la información y el análisis referente a las encuestas de satisfacción, así como el tratamiento dado a las reclamaciones y sugerencias recabadas, se incorporará al Sistema de Información del Programa. La Comisión de Calidad utilizará dicha información, así como los análisis derivados del tratamiento de la misma, para elaborar los informes y las propuestas del plan de mejoras.

Procedimiento de actuación: reclamaciones

1. 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 reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web de la Facultad impresos que faciliten la presentación de la reclamación.
2. La Comisión no admitirá las reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión, y todas aquellas 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.
3. La Comisión de Calidad llevará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
4. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación y de la realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que considere convenientes.
5. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con

las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación. En todo caso la Comisión de Calidad resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

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.

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

8.2. Seguimiento de los Doctores Egresados

El procedimiento se concretará en los siguientes aspectos:

1. A mediados de cada curso académico se establecerá un contacto individualizado (normalmente por correo electrónico) con cada egresado de las ediciones anteriores para seguir su trayectoria.
2. A partir de ese momento se mantendrá un contacto continuado con los egresados, fundamentalmente a través del correo electrónico y la web. En la web del Programa habrá un espacio colectivo en el que se registrarán egresados y alumnos para difundir información interna y común a todos. Al mismo tiempo, se les transmitirá información sobre becas, cursos y ofertas de trabajo que recibimos tanto a través de los canales institucionales (Facultad, Universidad, Ministerio y otros organismos públicos) como de empresas.
3. Se construirá una base de datos sistemática sobre la evolución de los egresados.
4. A finales de cada curso académico, se analizará la información obtenida y se harán propuestas concretas para mejorarla. Así mismo, a mediados del segundo semestre, se llevará a cabo una reunión para pulsar el estado de la información.

Cumplimiento de objetivos y resultados de la formación investigadora

Los objetivos formativos globales y la calidad de los resultados del Programa de Doctorado se concretan en la defensa de las Tesis Doctorales y en la medición de la calidad de las investigaciones. Además, es muy importante tener en cuenta el análisis de las encuestas de satisfacción, el impulso de los programas de movilidad y el desarrollo de otras actividades complementarias a las investigaciones.

Se tendrán en consideración los datos e indicadores relativos a los últimos 5 años o estimación prevista en los próximos 6 años:

- Tesis producidas.
- Tasa de éxito en la realización de tesis doctorales.
- Calidad de las tesis.
- Contribuciones resultantes de las tesis.

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

Procedimientos para evaluar la calidad de los programas de movilidad

En lo que respecta a los programas de movilidad se realizará un seguimiento y evaluación que permita la revisión y mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. Se recogerá la información mediante los procedimientos que se detallan a continuación:

- Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en los programas de movilidad, 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 doctorandos remitidos y acogidos por el Programa. c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del Programa.

- Solicitud de informes a los coordinadores o responsables de los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio con las universidades de destino u otros organismos, centros, instituciones y entidades con actividades de I+D+i, nacionales o extranjeras (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.

La Comisión de Calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá a la Junta del 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.

Procedimiento de análisis de la empleabilidad de los Doctores/as y de la satisfacción con la formación recibida

Tres años después de doctorarse, se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad con la participación de la Oficina Complutense para la Calidad, para conocer el nivel de empleabilidad de los doctores así como la satisfacción con la formación recibida en el Programa.

El Programa elaborará un breve informe haciendo referencia a los datos de empleabilidad de los doctorandos durante los tres años posteriores a la lectura de su tesis. Se podrá recabar información a grupos investigadores, Universidades, Colegios y Asociaciones Profesionales, y cualquier otra Organización pública o privada en la que se insertan Doctores de la UCM.

Para realizar el seguimiento de la empleabilidad de los doctores, la Comisión de Calidad podrá recopilar información, cada curso académico, a través de cuestionarios enviados a las organizaciones mencionadas.

La Comisión de Calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del Programa de Doctorado.

8.3. Resultados y previsión del Programa

Programa de nueva creación

Las tasas de éxito previstas en el Programa son las siguientes: 25% (3 años), 40% (4 años) y 50% (6 años). Siendo un programa de nueva creación, sustituye a un conjunto de programas de Doctorado del ámbito de la Administración y Dirección de Empresas, que se han impartido en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense y que producían anualmente un promedio de 10 tesis leídas.

Sistema de Información

La Comisión Académica creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios sobre el Programa, su desarrollo y los resultados alcanzados. La Comisión de Calidad del Programa de Doctorado podrá solicitar ayuda técnica a la Oficina Complutense para la Calidad, en especial en lo referente a la elaboración y tratamiento de las encuestas de satisfacción y del estudio de empleabilidad. Además, se contará con la colaboración de la Vicegerencia de Gestión Académica para recabar información sobre la gestión de matrícula y de actas, así como en lo referente a la elaboración de los indicadores de seguimiento.

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 del Programa de Doctorado, para darlo a conocer entre la comunidad universitaria y la sociedad en general. En la difusión se utilizarán medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), y se podrán propiciar foros y Jornadas de debate.

Esta información se hará pública a través de la página web del Programa de Doctorado para que tanto los integrantes del mismo como aquellos que deseen incorporarse a él puedan tomar las decisiones oportunas una vez conocida la información relevante del mismo. El Sistema de Información incluirá, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Estructura del Programa
- Desarrollo del Programa
- Resultados alcanzados (Número de tesis leídas, publicaciones derivadas de las mismas, tasa de éxito, etc.)
- Memoria anual del funcionamiento del Programa