

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
CES "Villanueva"-Centro adscrito a la Universidad Complutense
de Madrid

9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios

El presente documento recoge el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas que será impartido por el CES Villanueva, Centro Adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, por lo que se encuentra sometido a la supervisión de la Universidad Complutense de Madrid, y en este punto especialmente en materia de cumplimiento de las obligaciones derivadas del SGIC del Grado en Administración y Dirección de Empresas.

Anualmente, y de forma sistemática, el Centro Adscrito Villanueva remitirá la Memoria y propuestas de revisión y mejora del Grado en Administración y Dirección de Empresas a la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid, para su valoración, registro y control documental.

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del Grado en Administración y Dirección de Empresas impartido por el Centro de Educación Superior Villanueva, Centro Adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, recae en el Secretario General del Centro, quien presidirá la Comisión de Calidad del Grado en Dirección y Administración de Empresas.

Asimismo, se creará una Comisión de Calidad aprobada por el Consejo de Gobierno del CES Villanueva para el Grado en Administración y Dirección de Empresas cuyo cometido será velar por el sistema de garantía de calidad de la implantación y seguimiento del título. Se elaborará un reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas que será aprobado por el Consejo de Gobierno del CES Villanueva en la que se detallarán las normas de designación de sus miembros y sus normas de funcionamiento.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas estará formada por:

- el Secretario/a General del CES Villanueva, que la presidirá
- el Subdirector/a de Ordenación Académica del CES Villanueva
- el Coordinador/a del Grado en Administración y Dirección de Empresas
- el Secretario/a Académico/a del Grado en Administración y Dirección de Empresas
- el Coordinador/a de Extensión Universitaria del Grado en Administración y Dirección de Empresas
- el profesor/a de mayor antigüedad del Grado en Administración y Dirección de Empresas
- el responsable del Departamento de Prácticas Externas y Orientación Profesional
- un representante del alumnado
- un representante del PAS (Personal de Administración y Servicios)
- un agente externo con experiencia en la evaluación o implantación de Sistemas de Calidad

Serán funciones de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas:

- Gestionar y coordinar el Sistema de Garantía Interna de Calidad y realizar el seguimiento del mismo.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad, las prácticas externas y los programas de movilidad.

- Elaborar el reglamento que regulará el funcionamiento de la propia Comisión de Calidad del Grado Administración y Dirección de Empresas, y proponerlo al Consejo de Gobierno para su aprobación.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, metodología, etc.).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación (información, apoyo y orientación a los estudiantes, coordinación del profesorado, recursos de la titulación, programas de movilidad, prácticas externas, etc.).
- Supervisar el cumplimiento de la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del CES Villanueva y con la política de calidad de la UCM.
- Promover acciones específicas para fomentar el uso de nuevas metodologías docentes y difundir y hacer visibles las buenas prácticas en materia de calidad.
- Elaborar las directrices que permitan el desarrollo de sistemas de información sobre los objetivos, los recursos disponibles, la gestión y los resultados de la titulación dirigidos a los profesores, los estudiantes y el PAS.

En cuanto al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, el reglamento de funcionamiento de la Comisión recogerá las siguientes directrices:

1. La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas se reunirá al menos dos veces al año para el seguimiento y análisis de mejora de la implantación del Grado.
2. Las reuniones estarán presididas por el Secretario/a General o la persona en la que delegue.
3. Ejercerá como Secretario de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas el Secretario Académico.
4. El Secretario/a General convocará las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión de Calidad del Grado en Administración de Empresas y Dirección, y fijará el orden del día de las reuniones.
5. En cada reunión de la Comisión, el Secretario redactará un acta que especificará los asistentes, el orden del día de la reunión, la fecha, la hora de comienzo y final, los puntos principales de las deliberaciones, y el contenido de los acuerdos alcanzados. El acta tendrá que ser aprobada en la siguiente reunión de la Comisión de Calidad del Administración y Dirección de Empresas.
6. Las decisiones de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas se adoptarán por mayoría de los asistentes. En caso de empate, el presidente dispondrá de voto de calidad. Se exigirá mayoría absoluta para la aprobación de:
 - Propuestas de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
 - Creación de nuevas estructuras o subestructuras específicas dentro de la Comisión.
 - Propuestas de mejora de las enseñanzas del CES Villanueva.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas elaborará anualmente una Memoria que incluirá además de las actuaciones realizadas, un plan de mejoras de las enseñanzas, que deberá ser aprobado por el Consejo de Gobierno y difundido tal y como se especifica en el apartado dedicado al Sistema de Información.

9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

9.2.1. Calidad de la enseñanza

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- La Secretaría General.
- La Coordinación del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- La Secretaría Académica del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- El profesorado de la titulación, a través de una encuesta en la que podrá manifestar su opinión con respecto a la propia estructura del Programa, las prácticas académicas, metodología y formas de evaluación. Las observaciones allí recogidas se tendrán en cuenta para elaborar el plan de mejoras.
- La Secretaría de alumnos del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- El Departamento de Administración y Servicios del CES Villanueva.
- El Departamento de Informática y Sistemas del CES Villanueva.
- El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado 9.5.1

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

- Difusión del programa formativo.
- Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutorización.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

Además, en la evaluación de la calidad se tendrá especialmente en consideración el análisis de las siguientes cuestiones:

- a. Consistencia, coherencia y complementariedad de los programas académicos de las materias impartidas. Revisión anual previa a la publicación de los programas (la totalidad de los cuales son accesibles a todos los alumnos a través de la intranet propia del centro).
- b. Consistencia, coherencia y complementariedad del contenido de las enseñanzas impartidas, de manera horizontal (dentro de cada curso de Grado y entre materias de tronco común), como de manera transversal, entre todas las materias contempladas en el plan de estudios.
- c. Calidad de los recursos docentes: actualización anual de los programas y herramientas informáticas de apoyo a la docencia; revisión periódica de los recursos multimedia disponibles en el aula; seminarios de formación tecnológica para los profesores, etc.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y de mejoras que remitirá, para su aprobación, al Consejo de Gobierno. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por el Consejo de Gobierno será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 9.5.3.

9.2.2 Evaluación y calidad del profesorado

El Centro Adscrito CES Villanueva elaborará los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación que se describen a continuación.

En todo caso, el procedimiento será supervisado por la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense.

La titulación evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán establecidos y regulados en el Programa de Evaluación Docente del Centro Adscrito CES Villanueva.

9.2.2.1. Objetivos

El objetivo final es introducir la mejora continua en las actividades docentes para lograr una Universidad que responda adecuadamente a las necesidades de formación en educación superior de la sociedad española en general y en particular de la madrileña.

A un plazo más inmediato (medio y corto plazo) los objetivos de la evaluación de la docencia son los siguientes:

1. Identificación, difusión y reconocimiento de las buenas prácticas docentes.
2. Cualificación de profesores/as.
3. y acreditación de profesores/as en las Agencias de Evaluación pertinentes.
4. Otras que puedan interesar al CES Villanueva en el futuro.

En cualquier caso, conviene resaltar que la filosofía de este modelo de evaluación se basa en crear un marco de referencia para la mejora continua de la calidad de la actividad docente del conjunto del profesorado, identificando, valorando y difundiendo las buenas prácticas docentes que incidan en los niveles de aprendizaje de los estudiantes.

9.2.2.2. Dimensiones, criterios y fuentes de información

La actividad docente se despliega, siguiendo las pautas expresadas en los documentos de las agencias de evaluación estatal y autonómica, en tres dimensiones: planificación, desarrollo y resultados, dimensiones a las que se añadirán en el CES Villanueva otras más específicas en un futuro puesto que este modelo y sus procedimientos estarán sometidos a una revisión y mejora continua.

Por *Planificación* se entiende todo lo relativo a la programación, organización y coordinación de la docencia así como a la asignación de materias/asignaturas a profesores. Por *Desarrollo* se entiende todo lo relativo al cumplimiento del programa, ejecución de las actividades pedagógicas previstas, cumplimiento formal de la actividad docente... es decir todo lo relativo a lo que se denomina en evaluación el proceso o aplicación de lo programado y planificado. Por último, por *Resultados* se entiende esencialmente el logro de los objetivos formativos, así como las actividades de revisión y mejora de la actividad docente.

En el siguiente cuadro se detallan las dimensiones y se identifican las subdimensiones junto con los pesos que se asignarán a dimensiones y subdimensiones en el proceso de valoración de la docencia. Asimismo se identifican las fuentes que proporcionaran la información necesaria para dicha valoración.

DIMENSIONES DE LA DOCENCIA Y PESOS EN LA EVALUACIÓN			
DIMENSIONES	ASPECTOS	FUENTES DE INFORMACIÓN	PESOS
PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN 30%	Participación en planes de formación del profesorado	- Profesorado - Coordinador/a del Grado	5
	Adecuación de la asignatura con el perfil del profesor (formación, experiencia, investigación)	- Profesorado - Coordinador/a del Grado	10
	Participación en actividades de coordinación (asignatura, departamento y titulación)	- Profesorado - Coordinador/a del Grado	5
	Adecuación del programa de la asignatura (contenidos completos, programación temporal, difusión...)	- Profesorado - Alumnado	10
DESARROLLO 30%	Cumplimiento formal (entrega de programa, asistencia a clase, entrega de actas, no incidencias...)	- Coordinador/a del Grado - Alumnado	5
	Cumplimiento: - programa - metodología docente - métodos de evaluación	- Profesorado - Alumnado - Coordinador/a del Grado	10
	Adecuación de la metodología para alcanzar los objetivos: trabajo en grupo, utilización TIC, elaboración de materiales didácticos	- Profesorado - Alumnado	15
RESULTADOS 40%	Satisfacción del alumnado con: - el profesor/la profesora - los objetivos alcanzados	- Alumnado	10
	Logro de objetivos formativos	- Profesorado - Coordinador/a del Grado	10
	Rendimiento, tasas de éxito (% de aprobados y calificaciones)	- Coordinador/a del Grado - Departamento de Informática y Sistemas	10
	Revisión y reflexión para la mejora de la actividad docente. Participación en otras actividades formativas y de innovación: Proyectos de Innovación para la mejora de la Calidad Docente, Comisiones de calidad...	- Profesorado - Coordinador/a del Grado - Consejo de Gobierno	10

Los criterios últimos a utilizar en la valoración de la docencia serán los siguientes:

- Adecuación de la actividad docente, tanto a los requisitos del CES Villanueva en el Grado en Administración y Dirección de Empresas como a las necesidades de los/as alumnos/as
- Orientación a la reflexión sobre la propia práctica, la innovación docente y la mejora continua
- Eficacia en el logro de los objetivos formativos
- Eficiencia en el empleo de los recursos para la consecución de los objetivos y
- Satisfacción de los agentes implicados en la actividad docente (profesores y alumnos)

Las fuentes de información de las diferentes variables/indicadores de las dimensiones y subdimensiones serán las siguientes:

1. El informe de autoevaluación del/la Profesor/a
2. La encuesta a los/as alumnos/as
3. El informe del director del Grado
4. Los datos objetivos de matrícula, repetidores, notas... facilitados por los Servicios Informáticos
5. Los datos objetivos sobre cumplimiento formal de la actividad docente.
6. La información remitida por el Consejo de Gobierno y la Junta Directiva del Grado en Administración y Dirección de Empresas.

La información se recoge siempre de al menos dos fuentes distintas y, en algunos casos, de tres para aumentar la validez de la misma.

9.2.2.3 VALORACIÓN Y PONDERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el cuadro adjunto se especifica la ponderación asignada a cada dimensión y subdimensión en el peso global de la valoración de la docencia de un/a Profesor/a. Para la información proveniente de dos fuentes distintas (por ejemplo profesor/a y estudiante) para llevar a cabo la valoración de cada dimensión se promediarán las valoraciones, los datos o la información de cada fuente agregándose de acuerdo con los pesos que se asignan a cada dimensión y subdimensión, sin perjuicio de que se ofrezcan los datos por separado.

Las valoraciones obtenidas (valoración global y valoraciones por dimensiones) se compararán con la media de los/as profesores/as de la misma asignatura (si ha lugar), del mismo departamento, de la misma titulación y de la misma área o rama de conocimiento.

Junto con la valoración global, las valoraciones parciales y las comparaciones de las diferentes dimensiones expresadas en forma de número o de palabras, la Comisión emitirá una propuesta razonada sobre mejoras que deban introducirse en la actividad docente por parte del/la profesor/a evaluado. El resultado del seguimiento de la realización de estas mejoras constituirá uno de los puntos básicos y esenciales en posteriores evaluaciones.

9.2.2.4. *Comisiones y agentes implicados*

El CES Villanueva a través del Consejo de Gobierno, las Juntas Directivas de los distintos Grados, el profesorado, alumnos, y personal de administración y servicios está implicado en este modelo de evaluación, bien como promotores del mismo, bien participando en las Comisiones de Evaluación y proporcionando la información necesaria para la misma.

Se han constituido dos comisiones directamente implicadas en el proceso:

- **Comisión General de Calidad del CES Villanueva** compuesta por:
 - El Secretario/a General del CES Villanueva
 - El Director/a Académico/a del CES Villanueva
 - el Subdirector/a Académico/a del CES Villanueva
 - el Coordinador/a de cada Grado del CES Villanueva
 - el Secretario/a Académico/a de cada Grado del CES Villanueva

- dos profesores/as a dedicación completa
- un representante del alumnado
- un representante del Personal de Administración y Servicios
- un representante externo de una Agencia de Calidad

La Comisión General de Calidad del CES Villanueva es el órgano que establece las líneas generales de la política de calidad del Centro, dentro de las cuales se inscribe este modelo de evaluación de la actividad docente y recibe y resuelve las reclamaciones sobre valoraciones de la docencia.

- **La Comisión de Calidad del Profesorado** compuesta por:
 - El Director/a Académico/a del CES Villanueva
 - el Subdirector/a Académico/a del CES Villanueva
 - el Coordinador/a Académico/a de cada Grado del CES Villanueva
 - el Secretario/a Académico/a de cada Grado del CES Villanueva
 - dos profesores/as a dedicación completa
 - un representante del alumnado
 - un representante del Personal de Administración y Servicios
 - Un representante externo de una Agencia de Calidad

La Comisión de Calidad del Profesorado es la comisión encargada de emitir el informe de evaluación del/la profesor/a.

9.2.3 Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos del Grado en Administración y Dirección de Empresas y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá anualmente mediante encuestas.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su procesamiento y análisis.

Los cuestionarios serán remitidos a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

El procedimiento será supervisado por la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense.

Encuestas a profesores

Anualmente, el CES Villanueva realizará una encuesta a los profesores de la titulación de Grado en Administración y Dirección de Empresas. Esta encuesta, que se realizará al finalizar cada curso académico, tendrá como objetivo no sólo la evaluación del Grado de satisfacción de los profesores con la titulación, sino también la obtención de información de contraste sobre el contenido de las materias impartidas, en apoyo de los procesos de calidad descritos en el apartado 9.2.1.

La encuesta tendrá dos fases. La primera de ellas se realizará mediante cuestionario "on line". La segunda se realizará mediante entrevista personal con una muestra seleccionada de profesores, a partir de los resultados obtenidos en la primera fase.

Encuestas a estudiantes

Siguiendo con la política que tiene ya implantada, el CES Villanueva realizará al menos dos tipos de encuestas a los estudiantes, con carácter anual:

- (a) Encuestas de evaluación de profesores y asignaturas, realizadas mediante cuestionario estándar en papel y pasadas a una muestra mayor del 80% de los estudiantes matriculados cada año en el Grado, al finalizar cada periodo lectivo (cuatrimestralmente para las materias impartidas con ese carácter).
- (b) Encuestas de satisfacción, realizadas igualmente sobre cuestionario impreso y pasadas a los estudiantes del último curso de la titulación. El objetivo de dichas encuestas es obtener indicadores de satisfacción en relación con las diferentes áreas de servicio implicadas en cada

titulación (contenidos de la titulación, prácticas, profesorado, instalaciones, biblioteca, etc.), con objeto de incorporar las mejoras que sean precisas en relación con las deficiencias que puedan ser detectadas.

Evaluación de la satisfacción del PAS

La Secretaría General realizará, también con periodicidad anual, encuestas de clima laboral y de satisfacción del Personal de Administración y Servicios.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

La Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Grado podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Reclamaciones: Procedimiento de actuación:

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 intranet del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.
2. La Comisión de Calidad efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
3. La Comisión no admitirá las reclamaciones y observaciones 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.
4. La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso la Comisión de Calidad resolverá dentro del 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 son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos del Centro.

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 revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá al Consejo de Gobierno 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 y los resultados de aprendizaje de la titulación se miden en las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo, se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

- 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 y el número de estudiantes de dicha cohorte que debieron finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior).
- Tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en un año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- Tasa de rendimiento (porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- Tasa de éxito (porcentaje de créditos superados respecto a créditos presentados a examen)

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación al Consejo de Gobierno que adoptará las medidas necesarias para su ejecución. Asimismo se remitirán estos datos para su conocimiento a la Junta Directiva, y al profesorado implicado en la docencia de la Titulación.

9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

9.3.1 Prácticas externas

En el Plan de Estudios del Grado en Administración y Dirección de Empresas, las prácticas externas son una materia optativa de 12 créditos ECTS.

Los objetivos formativos de las prácticas externas son:

1. Conocer los distintos campos de aplicación de ámbito empresarial
2. Aproximar a los estudiantes a la realidad profesional.
3. Integrar y consolidar las competencias del título en los distintos ámbitos profesionales.

El Departamento de Prácticas Externas y Desarrollo Profesional del CES Villanueva tiene encomendada la gestión de Convenios con empresas y entidades para la realización de prácticas, el seguimiento de las mismas, y la determinación de la política a seguir en materia de prácticas externas. Su responsable responde directamente ante la Junta Directiva del Grado en Administración y Dirección de Empresas.

El CES Villanueva, en cumplimiento de las previsiones normativas, se compromete a:

a) Tener en vigor, actualizar y suscribir periódicamente Convenios Marco de Colaboración Educativa con empresas, entidades e instituciones en las que se lleven a cabo las prácticas externas de los alumnos que garanticen el cumplimiento de los objetivos señalados.

b) A que las prácticas estén tuteladas por tutores académicos, pertenecientes al claustro de profesores del CES Villanueva, designados previamente por la Junta de Gobierno del mismo. Contarán con la suficiente cualificación docente y reconocido prestigio en sus respectivos ámbitos profesionales.

La tutela de las prácticas se coordinará con el tutor profesional, designado por la entidad con la que se haya concertado la práctica con el fin de dirigir, orientar y supervisar las actividades desarrolladas por los alumnos. A la finalización de las mismas, emitirá un informe de evaluación periódico sobre las funciones realizadas.

c) A que los equipos de tutoría redacten semestralmente una memoria explicativa de las actividades llevadas a cabo por el alumno y que deberá comprender una referencia sucinta de la evolución de cada uno. Del contenido de las memorias se dará traslado a las entidades profesionales donde se hayan desarrollado las prácticas.

d) A que el número máximo de alumnos que se asignará a cada responsable del equipo de tutoría será de 10.

e) A expedir certificación de su labor académica a los profesionales que desempeñen la función del tutor de prácticas externas.

La calidad de las prácticas externas es evaluada a través de tres tipos de indicadores:

- a. Informes de evaluación de los alumnos que han realizado prácticas, en relación con el tipo de actividad desempeñada, la atención del tutor encomendado en la empresa, horarios y carga de trabajo y: 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.
- b. Informes de evaluación de las empresas y Memorias explicativas, en relación con el desarrollo de las mismas (cumplimiento de tareas encomendadas, puntualidad, competencia demostrada, etc.); grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas; propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.
- c. Informes generales de evaluación de la calidad de los convenios vigentes entre el centro y las empresas y medios en los que realizan prácticas los alumnos. Estos informes anuales son la base para la toma de decisiones relativas a la suspensión de convenios.

El seguimiento de las prácticas externas, la evaluación de la consecución de sus objetivos formativos y la realización de propuestas de mejora serán responsabilidad de la Comisión de Calidad del Grado en

Administración y Dirección de Empresas. En este ámbito de actuación, la Comisión de Calidad tendrá las siguientes funciones:

1. Establecer las directrices de organización de las prácticas externas.
2. Coordinar las actividades de las prácticas externas entre los distintos itinerarios formativos.
3. Establecer los criterios generales de valoración de las actividades prácticas de los estudiantes y diseñar los cuestionarios y protocolos utilizados por los tutores externos e internos para la valoración de dichas actividades.
4. Realizar el seguimiento de las prácticas externas y establecer los instrumentos para su evaluación por todos los agentes implicados en las mismas.
5. Evaluar la consecución de los objetivos formativos de las prácticas externas.
6. Elaborar una memoria anual sobre el funcionamiento de las prácticas externas, incluyendo los resultados de las evaluaciones sobre las mismas realizadas por estudiantes, tutores internos y tutores externos, junto con las propuestas sobre posibles mejoras de éstas, que elevará para su aprobación en el Consejo de Gobierno. El seguimiento y verificación de la aplicación de las mejoras aprobadas por el Consejo de Gobierno será realizado por la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
7. Incorporar dicha memoria a la Memoria Anual de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas que se eleva al Consejo de Gobierno.

9.3.2. Programas de movilidad

En lo que respecta a los programas de movilidad, se realizará un seguimiento y evaluación que permita su revisión y mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad del Grado. La Secretaría General es la responsable de la gestión de los programas de movilidad del CES Villanueva que recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación:

1. 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 estudiantes remitidos y acogidos por la titulación c) grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
2. 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 (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 del Grado en Administración y Dirección de Empresas valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que remitirá a la Consejo de Gobierno, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

Dos años después de que salgan los primeros graduados en Administración y Dirección de Empresas, se realizarán encuestas promovidas por el Consejo de Gobierno del CES Villanueva, para conocer el nivel de inserción laboral del Grado y, también, la satisfacción de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. Estas encuestas podrán realizarse por medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

Estas encuestas serán continuación de las ya realizadas por el Departamento de Prácticas Externas y Orientación Profesional del CES Villanueva que, en el mes de noviembre de cada año, realiza el seguimiento personal de manera telefónica e informática de la inserción laboral de los estudiantes egresados en las titulaciones oficiales de los Grados en Derecho, Publicidad, Periodismo y

Comunicación Audiovisual y en la Titulación propia en Administración y Dirección Internacional de Empresas (E.B.S.), lo que nos permite tener esta información actualizada a los cuatro meses de su graduación. Esta información se utilizará año tras año y nos permitirá su seguimiento y análisis comparativo.

De este modo los últimos datos correspondientes a los alumnos de Derecho, Publicidad, Periodismo y Comunicación Audiovisual y en la Titulación propia en Administración y Dirección Internacional de Empresas (E.B.S.) el curso 2010/11 son muy positivos, toda vez que se acredita un porcentaje de inserción laboral del 92%.

Se recabará información, al menos, de Entidades y Asociaciones Públicas y Privadas del ámbito profesional correspondiente al Grado, sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida y que puedan aportar la información necesaria para conseguir una óptima inserción laboral de los alumnos del Centro en la Sociedad.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que remitirá al Consejo de Gobierno que adoptará 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 grado 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, criterios específicos en el caso de extinción del título, y difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

9.5.1. 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 Grado en Administración y Dirección de Empresas y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

El Sistema de Información del Grado incluirá, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria Anual del funcionamiento del Grado en Administración y Dirección de Empresas en la que se incluirá, toda la información, indicadores, propuestas y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes establecidas por el Consejo de Gobierno del Centro.
- Las reuniones de planificación, coordinación, valoración y reflexión de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, tendrán lugar al menos dos veces al año.
- Resultados de las encuestas de satisfacción del alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de reclamaciones y sugerencias.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Secretaría del Centro a efectos de la elaboración de los indicadores que se han señalado y de la información relativa al alumnado.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención del título de Grado en Administración y Dirección de Empresas

Serán motivos para la extinción del Grado en Administración y Dirección de Empresas en el CES Villanueva los siguientes:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y si el plan de ajustes no subsana las deficiencias encontradas.
- 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).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Consejo de Gobierno, de forma razonada si la titulación no supera 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos. O bien a petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 30% durante cinco años, la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas deberá analizar el interés profesional del título, y emitir un informe proponiendo acciones de mejora del título o su extinción.

El CES Villanueva se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título, que podrá ser objeto de control e inspección por la Oficina para la Calidad de la UCM

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.

En caso de suspensión del Grado en Administración y Dirección de Empresas, el CES Villanueva garantizará el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, a través, entre otros de los siguientes puntos:

- No admitirá matrículas de nuevo ingreso en el Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Se implantarán tutorías y acciones de orientación para los estudiantes repetidores
- Se garantizará el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa.

9.5.3. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

El Consejo de Gobierno del Centro de Educación Superior Villanueva difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas entre la comunidad universitaria, y especialmente a la Universidad Complutense de Madrid y a la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional) y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

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