

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**  
**Universidad Complutense de Madrid**

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

El Vicedecano/a de Estudios de Grado será el/la responsable de garantizar la calidad interna del Grado en Administración y Dirección de Empresas. Además existirá un órgano colegiado responsable de la calidad de este título, que será la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas. Dicha Comisión contará con representantes de todos los colectivos de la Comunidad Universitaria. En concreto, su composición, aprobada por la Comisión de Calidad del Grado en ADE con fecha 20 de mayo de 2011 y por Junta de Facultad con fecha 11 de Julio de 2011, y modificada según aprobación en la Comisión de Calidad celebrada el día 15 de diciembre de 2017 y por Junta de Facultad el día 8 de noviembre de 2018 será:

- Presidente/a: Decano/a de la Facultad.
- Vicepresidente/a: Vicedecano/a con competencia en Calidad.
- Secretario/a: Coordinador/a del Grado
- Vocales:
  - 4 Vicedecanos/as con competencias en estudios de grado, alumnos, ordenación académica y relaciones internacionales.
  - 3 directores de departamento con docencia en el Grado a propuesta de la Junta de Facultad.
  - 2 profesores de Junta de Facultad pertenecientes a departamentos con docencia en el Grado.
  - 2 estudiantes miembros de Junta de Facultad.
  - 1 representante del Personal de Administración y Servicios, miembro de Junta de Facultad.
  - 2 representantes externos (expertos de la ACAP, o de ANECA, expertos de calidad de otras universidades, representantes de colegios profesionales, de empresas u organizaciones relacionadas con la titulación).

La Comisión de Calidad de la titulación 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 título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y con la política de calidad de la UCM.
- Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido tal y como se especifica al final del punto 9.5.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad, se elaborará un reglamento de funcionamiento que especificará el procedimiento para designar a sus representantes externos, y que será aprobado por la Junta de Facultad. La Comisión de Calidad se reunirá, al menos dos veces (aprobado por la Comisión de Calidad del Grado en ADE y por Junta de Facultad con fecha 9 de Febrero de 2012) de durante el curso académico (de octubre a septiembre), convocada por su Presidente/a. Las convocatorias de reuniones incluirán, al menos el Orden del Día y la

documentación necesaria para tomar decisiones. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de todos los miembros y, en caso de empate, contará el voto de calidad del presidente de la Comisión. Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras, así como también se elevarán a Junta de Facultad

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

### ***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 Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. Para más especificaciones, se puede consultar la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

### ***Calidad de la Docencia***

La evaluación de la docencia será obligatoria y se realizará cada tres años, de tal manera que cada año se evalúe aproximadamente a un tercio del profesorado. Se evaluará a todos los/as profesores/as que imparten docencia en el Grado y que cumplan el requisito de un mínimo de vinculación con la Universidad Complutense de Madrid (1 año o dos), sea cual sea su categoría académica y su dedicación. Cada año académico el procedimiento de evaluación de la docencia se llevará a cabo en una única convocatoria.

Los resultados globales de la evaluación de la docencia serán estudiados por la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, que elevará a los órganos competentes las propuestas de actuación que considere oportunas para la mejora de la calidad de la docencia y el profesorado. Los resultados globales se difundirán también en la Memoria anual de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas, además de en las memorias de la propia Universidad para conocimiento de la

comunidad universitaria. El informe individualizado será remitido exclusivamente a cada profesor/a evaluado/a.

Por su parte, la Comisión de Calidad del Grado de Administración y Dirección de Empresas elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- la Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática,
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica,
- la dirección del Centro,
- los departamentos implicados en las enseñanzas
- y utilizando el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del Grado que se reseñan en el punto 9.5.

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 y programa de asesorías académicas.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los/las estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.

### ***Cumplimiento de los objetivos formativos y resultados del aprendizaje.***

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. 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 de la Titulación 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.

Con la información obtenida se elaborarán varios indicadores, que completarán los logros de objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden a través de las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado. Los indicadores que se van a elaborar son:

- **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 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 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).

A partir del informe, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de mejoras de la que informará a los Departamentos implicados en la docencia del Grado en Administración y Dirección de Empresas y 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

susodicha Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el punto 9.5.

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

#### ***Prácticas Externas***

El Grado en Administración y Dirección de Empresas permitirá que los alumnos puedan elegir hacer prácticas externas. Esto significa que serán optativas con un peso de 12 ECTS y que se podrán cursar en el primer o en el segundo semestre del cuarto curso del Grado.

El objetivo de las Prácticas Externas es ofrecer a los estudiantes del último curso un aprendizaje de carácter práctico por un tiempo limitado y favorecer su acercamiento al mundo laboral.

Las prácticas se realizan en régimen de becario, en virtud de un Convenio de Cooperación Universidad-Empresa.

- Requisitos: estar matriculado y haber superado el 50% de los ECTS del Grado.
- Instituciones y entidades colaboradoras: Banco de España, Repsol, Iberia, Caja Madrid, Banco Santander, Deloitte, entre otras entidades.
- Duración: 360 horas.
- Seguimiento de la práctica: el alumno contará con un tutor en la Facultad y con un tutor en la empresa.
- Evaluación de la práctica: a partir de las entrevistas del alumno con el tutor de la Facultad y de la Memoria que ha de presentar en los 15 días naturales posteriores a la fecha de finalización de la práctica.
- Tipos de prácticas: nacionales, internacionales y de investigación.
- La información recogida se pone a disposición del estudiante en la Guía de prácticas en empresas. Disponible en la web de la Facultad:

<http://www.ucm.es/centros/webs/fccee/index.php?tp=Alumnos&a=alumnos&d=2259.php>.

La Comisión de Calidad hará un seguimiento cada curso académico de las prácticas externas. Se comprobará que se cumple el procedimiento establecido para las mismas. En caso de problemas, se buscarán alternativas para facilitar que la mayor parte de estudiantes elija hacer prácticas externas.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas valorará toda la información relativa a las prácticas externas para hacer propuestas de mejora que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

### ***Programas de movilidad***

En cuanto a los programas de movilidad, en la Facultad se vienen ofertando dos tipos de programas, los nacionales y los internacionales. Los programas nacionales se concretan en SICUE-SÉNECA.

El seguimiento y evaluación de los estudiantes que participan en el programa de movilidad SICUE (Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles) se realiza a partir de la información recabada en las reuniones que establece el Coordinador con los alumnos al inicio y al final del curso académico, y de la memoria que cada estudiante debe remitir a la Facultad en los dos meses siguientes a la finalización de la estancia. En esta memoria se describen las actividades realizadas por el alumno durante el periodo de intercambio y los resultados obtenidos.

Al finalizar el curso académico se elabora un informe anual en el que se resumen las principales cifras del programa de movilidad SICUE y se analiza el aprovechamiento académico de los alumnos en el periodo de intercambio. El objetivo del informe es evaluar el cumplimiento de los objetivos del programa de movilidad e identificar aquellos aspectos de su funcionamiento que se deben mejorar.

El responsable en la Facultad de los programas de movilidad nacional será el/la Vicedecano/a de Alumnos.

Por lo que respecta a la movilidad internacional, el seguimiento y evaluación de los estudiantes se realiza de acuerdo al Reglamento de reconocimiento de créditos de los estudios realizados por los alumnos integrados en los Programas de Intercambio Internacional aprobado en Junta de facultad el 18 de mayo de 2011.

Con carácter previo a su partida a la universidad de destino, el alumno firmará un contrato de estudios (learning agreement) con el profesor responsable académico del convenio. Este documento, tal y como recoge la Carta Erasmus del Estudiante, será vinculante. Para ello el profesor responsable académico del convenio podrá contar con el asesoramiento del profesor encargado de equivalencias de los departamentos responsables. El alumno será el responsable de llevar a cabo esta labor de prospección para asegurarse de que el profesor responsable académico del convenio disponga de la máxima información en el momento de emitir su dictamen. El alumno recibirá el dictamen (aprobación o no) del reconocimiento a través de la Oficina de Relaciones Internacionales. Como es lógico, dicha aprobación estará supeditada a la certificación que expida la universidad de destino sobre los créditos recogidos en el acuerdo de estudios.

Una vez cumplidos los requisitos anteriores, la solicitud será aprobada por la Comisión de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, presidida por el Vicedecano de Relaciones Internacionales, adoptándose la decisión correspondiente, que será comunicada al interesado.

En los casos excepcionales de desacuerdo que no puedan ser resueltos en el ámbito interno de la Facultad, se elevarán las propuestas correspondientes a la Comisión Erasmus-LLP de la Universidad Complutense de Madrid, delegada del Consejo de Gobierno, que será el órgano encargado de resolver.

Una vez que el alumno haya realizado y acreditado la suficiencia académica de los estudios para los que solicitó el reconocimiento previo, el Vicedecano/a de Relaciones Internacionales de la Facultad supervisará y acreditará dichos reconocimientos de créditos emitiendo un Acta de Reconocimiento en la que figurarán las calificaciones obtenidas. Dicha Acta será refrendada por el Decano de la Facultad y el Vicerrector/a de Relaciones Internacionales de la Universidad. Este Acta se incorporará al expediente del estudiante con las certificaciones de las notas originales. En el expediente académico, la Secretaría de la Facultad deberá hacer constar explícitamente que los créditos del plan de estudios español se consideran “reconocidos” en virtud del correspondiente programa europeo, añadiendo en el propio expediente el nombre original de los créditos cursados y su calificación equivalente.

El alumno que curse unos estudios distintos a aquéllos para los que solicitó el reconocimiento previo, y por tanto no estén incluidas en el acuerdo de estudios firmado con su coordinador, deberá notificar por correo certificado (y en los plazos fijados y publicados por la Oficina de Relaciones Internacionales) los cambios correspondientes al profesor responsable académico del convenio con el centro extranjero e iniciar nuevamente el procedimiento de reconocimiento.

Los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales que participan en intercambios internacionales, dentro de los Convenios y Programas Institucionales de la Universidad Complutense de Madrid, con Universidades extranjeras que no estén sometidos a la normativa europea, podrán solicitar el reconocimiento de sus estudios de acuerdo con el contenido del citado reglamento.

El/la responsable en la Facultad de los programas de movilidad internacionales es el/la Vicedecano/a de Relaciones Internacionales.

La Comisión de Calidad hará un seguimiento cada curso académico de los programas de movilidad. Se comprobará que se cumple el procedimiento establecido para los mismos. En caso de problemas, se buscarán alternativas

para facilitar que la mayor parte de estudiantes elija desarrollar parte de sus estudios en otra universidad.

La Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas valorará toda la información relativa a los programas de movilidad para hacer propuestas de mejora que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

#### **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/as primeros/as graduados/as del Grado en Administración y Dirección de Empresas 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 de las diferentes titulaciones y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. Estas encuestas son continuación de las ya realizadas en el pasado por encargo del Consejo Social de la Universidad.

Conviene señalar que la Universidad Complutense ya ha emitido varios informes en relación a la inserción laboral de los titulados en Administración y Dirección de Empresas. Estos informes han puesto de manifiesto el resultado abrumador de que alrededor del 83% de los titulados en Administración y Dirección de Empresas suelen conseguir empleo en los tres primeros meses tras su graduación. Sus contratos suelen ser fijos o indefinidos en apenas un año para el 60% de los egresados. En cuanto a la categoría profesional que ocupan los titulados tras un año en el mercado laboral suele ser la de técnico en casi el 50% de los casos. También es destacable que el sector de actividad que da más trabajo a los titulados suele ser la banca (alrededor del 25% de los titulados).

Además, se recabará información, al menos, del Colegio de Economistas y de las organizaciones empresariales sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida. Para ello, en cada curso académico, la Comisión de

Calidad enviará a estas organizaciones cuestionarios o le solicitará la disponibilidad de informes sobre este tema. El Colegio de Economistas elaboró en el año 2007 un estudio titulado “Los economistas ante el EEES” que pretendía analizar el grado de satisfacción de sus colegiados con la formación recibida en la Universidad; conocer el grado de adecuación de la formación recibida con el trabajo que desempeñan; analizar las relaciones Universidad- Empresa y grado de satisfacción; mostrar las competencias y habilidades adquiridas por los egresados durante sus estudios universitarios, así como las que son necesarias adquirir por el Economista; conocer sus necesidades de formación, complementarias durante sus estudios universitarios, y continua tras la finalización de los mismos.

La Comisión de Calidad de la Titulación valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

#### **9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título**

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 Docencia y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de (i) los indicadores que se han señalado y (ii) la información relativa al alumnado.

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

- 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.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docencia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación -valoración y reflexión al final del año académico- y programación anual. Dichas reuniones se realizarán como mínimo tres veces al año.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias (se describe en el próximo párrafo).
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

Se pondrá en marcha también un sistema continuo de reclamaciones. La tramitación de las mismas se hará ante la Comisión de Calidad del Grado. Por su parte, 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 a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se habilitarán impresos que faciliten la presentación de la reclamación.

La Facultad dotará los recursos necesarios para efectuar el registro de todas las reclamaciones y enviar el correspondiente acuse de recibo a las que se hayan presentado por escrito. A estos únicos efectos, se dispondrá de un registro propio que tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados. En el plazo máximo de quince días se admitirá o no a trámite, lo cual habrá de resultar motivado. No se admitirán las quejas y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación 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.

Admitida la queja, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación. Para ello dará cuenta del contenido sustancial del escrito de iniciación al órgano procedente con el fin de que, en el plazo máximo de diez días hábiles, le sean entregados los informes y alegaciones oportunos por escrito, y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido. En los casos de urgencia debidamente motivada se podrán reducir los plazos a la mitad.

Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados con los requisitos legalmente exigidos y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas. En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Para las sugerencias, se habilitará un correo electrónico, aunque también se podrán presentar por escrito. Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un buzón de sugerencias (vía correo electrónico) para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de

Información del Grado, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora.

***Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudio conducentes a la obtención de Títulos oficiales***

En cuanto a los criterios específicos para la extinción del Grado en Administración y Dirección de Empresas serán motivos para la extinción de los planes de estudios conducentes a títulos oficiales:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane 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 Junta de Facultad, de forma razonada por no superar 50 alumnos matriculados en tres años consecutivos, o por no contar con los recursos humanos y materiales adecuados para impartir la docencia. O bien, a petición del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 20% durante cinco años, la Comisión de la Titulación 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. En caso de suspensión del Título de Grado en Administración y Dirección de Empresas, se garantiza el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.

- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

### ***Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad***

Finalmente, conviene señalar que el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), documentales, propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Por su parte, la Facultad se compromete a difundir y poner a disposición de la sociedad los resultados obtenidos sobre la calidad dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado de Administración y Dirección de Empresas, mediante la publicación de la memoria anual en su página web, así como también mediante la organización de una jornada informativa. La Facultad invitará a la comunidad universitaria y a representantes de la sociedad en general a participar en dicha jornada.