

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

**Real Centro Universitario
“Escorial-María Cristina”
Adscrito a la UCM**



**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID**

**MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
EN EL REAL CENTRO UNIVERSITARIO
“ESCORIAL-MARÍA CRISTINA”
CURSO ACADÉMICO 2012/2013**

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	CRITERIOS.....	2
A.	CRITERIO 1: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE DEL GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. REAL CENTRO UNIVERSITARIO ESCORIAL-MARÍA CRISTINA”. ADSCRITO A LA UCM	3
B.	CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. REAL CENTRO UNIVERSITARIO ESCORIAL-MARÍA CRISTINA”. ADSCRITO A LA UCM	6

I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad y accesibilidad de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación o modificación y de las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos (Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM) y externos (ACAP).

A.- CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. REAL CENTRO UNIVERSITARIO ESCORIAL-MARÍA CRISTINA”. ADSCRITO A LA UCM

Aspectos que se han valorado:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<https://www.ucm.es/centros-adscritos>

<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO
Denominación del Título. http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/descripcion-del-titulo/
Título conjunto (para másteres exclusivamente)
Universidades participantes Universidad coordinadora
Centro Responsable. http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/descripcion-del-titulo/
Centros en los que se imparte. http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/descripcion-del-titulo/
Curso académico en el que se implantó http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/descripcion-del-titulo/
Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia) http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/descripcion-del-titulo/
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas. http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/descripcion-del-titulo/
Número total de ECTS del Título http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/descripcion-del-titulo/

Número mínimo de ECTS por matrícula y período lectivo (se hará referencia distintiva a la dedicación a tiempo completo y a tiempo parcial y en Primer curso y resto de cursos)

Estudiantes a Tiempo Completo

Primer curso:

Nº Mínimo de ECTS:

Nº Máximo de ECTS:

Resto de cursos:

Nº Mínimo de ECTS:

Nº Máximo de ECTS:

Estudiantes a Tiempo Parcial

Primer curso:

Nº Mínimo de ECTS:

Nº Máximo de ECTS:

Resto de cursos:

Nº Mínimo de ECTS:

Nº Máximo de ECTS:

<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/descripcion-del-titulo/>

Normas de permanencia

http://www.rcumariacristina.com/ficheros/Normas_permanencia_universidad.pdf

Idiomas en los que se imparte

<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/descripcion-del-titulo/>

COMPETENCIAS

Competencias generales, transversales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios

<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/competencias/>

Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso.

No aplicable

<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/competencias/>

ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso

<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/>

Vías y requisitos de acceso (GRADOS)

<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/>

Criterios de Admisión (MÁSTERS)

Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas

<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/>

<p style="text-align: right;"><i>Pruebas de acceso especiales, en su caso</i></p> <p>NO APLICABLE http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/</p>
<p style="text-align: right;"><i>Plazos de preinscripción</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/</p>
<p style="text-align: right;"><i>Período y requisitos para formalizar la matrícula</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/</p>
<p style="text-align: right;"><i>Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/calidad/perfil_recomendado_nuevo_estudiante_ade.pdf</p>
<p><i>Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos.</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/ficheros/regal_reconocimiento_transfern_15_1_10_ade.pdf</p>
<p><i>Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores (sólo en el caso de que el título provenga de la transformación a la nueva legislación de otro título)</i></p> <p>NO APLICABLE http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/</p>
<p><i>Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso).</i></p> <p>NO APLICABLE http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/</p>
<p><i>Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/</p>
<p>PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA</p>
<p><i>Cuadro general de la estructura del plan de estudios.</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/ficheros/cuadro_gnral_plan_estudios_rcu.pdf</p>
<p><i>Calendario de implantación del título</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/planificacion-y-calidad-de-la-ensenanza-grado-ade/</p>
<p><i>Información general con la distribución de créditos en función del tipo de materia y número de créditos de las asignaturas.</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/calidad/Planificacion_ensenanza_GADE_rcu.pdf</p>
<p><i>Breve descripción de los módulos o materias su secuencia temporal y competencias asociadas a cada uno de los módulos o materias.</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/calidad/Planificacion_ensenanza_GADE_rcu.pdf</p>
<p><i>Itinerarios formativos (menciones/grados – especialidades/másteres).</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/calidad/Planificacion_ensenanza_GADE_rcu.pdf</p>
<p><i>Guías docentes de las asignaturas (contendrá el tipo de asignatura, número de créditos, programa, objetivos de aprendizaje, metodología de aprendizaje, criterios de evaluación e idioma)</i></p> <p>http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/planificacion-y-calidad-de-la-ensenanza-grado-ade/guia-docente-de-la-asignatura/</p>

Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes
<http://www.rcumariacristina.com/centro-universitario/relaciones-internacionales-2/>

Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...)
<http://www.rcumariacristina.com/centro-universitario/orientacion-laboral/>

Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela.
<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/acceso-y-admision-de-estudiantes/>

PERSONAL ACADÉMICO

Estructura y características del profesorado adscrito al título (incluirá al menos el número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores).
<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/personal-academico/>

RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Recursos, infraestructuras y servicios de la titulación (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio...)
<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/recursos-materiales-y-servicios/>

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC.
<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/sistema-de-garantia-de-calidad/>

Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC
<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/sistema-de-garantia-de-calidad/>

Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones
<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/sistema-de-garantia-de-calidad/>

Información sobre la inserción laboral
<http://www.rcumariacristina.com/oferta-educativa/grado-en-administracion-y-direccion-de-empresas/sistema-de-garantia-de-calidad/>

B.- CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS EN EL REAL CENTRO UNIVERSITARIO “ESCORIAL-MARÍA CRISTINA”

Aspectos a valorar:

- **SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO**

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

Comisión de Calidad del Grado de ADE

Nombre	Apellidos	Categoría y / o colectivo
Edelmiro	Mateos Mateos	Presidente del Consejo de Dirección
Agustín	Alonso Rodríguez	Decano y Coordinador del Título de Grado en ADE
Manuel	López Cachero	Experto externo
F. Javier	Campos y Fernández de Sevilla	Profesor Doctor más antiguo. Representante PDI
Alma	Vázquez Esteban	Responsable del Departamento de Orientación Laboral y Relaciones Institucionales
M ^a Paz	Alonso Campos	Representante del PAS
Carlos José	Sánchez Díaz	Secretario del Centro
Paloma	Méndez Berzal	Representante de los alumnos

Por lo tanto vemos que existe la participación de representantes de estudiantes, PAS y agentes externos y en el número previsto en la Memoria Verificada, y que el número de miembros es razonable para su operatividad.

Comisión de Calidad del Profesorado de las Titulaciones de Grado

Nombre	Apellidos	Categoría y / o colectivo
Edelmiro	Mateos Mateos	Presidente del Consejo de Dirección
Alfredo	Muñoz García	Jefe de Estudios (Decano) de Derecho y coordinador del grado de Derecho
Agustín	Alonso Rodríguez	Jefe de Estudios (Decano) de ADE y coordinador del grado de ADE
Manuel	López Cachero	Experto externo
F. Javier	Campos y Fernández de Sevilla	Profesor Doctor más antiguo. Representante PDI
Alma	Vázquez Esteban	Responsable del Departamento de Orientación Laboral y Relaciones Institucionales
M ^a Paz	Alonso Campos	Representante del PAS
Carlos José	Sánchez Díaz	Secretario del Centro
Rubén	Herranz Menéndez	Representante de los alumnos del grado de Derecho
Paloma	Méndez Berzal	Representante de los alumnos de ADE

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

Todos los reglamentos fueron aprobados por el Consejo de Dirección del Centro en su reunión del 18 de marzo de 2011.

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE CALIDAD DE LAS TITULACIONES DE GRADO DEL REAL CENTRO UNIVERSITARIO ESCORIAL – MARÍA CRISTINA (Adscrito a la UCM).

TÍTULO PRIMERO. OBJETO Y COMPOSICIÓN **Sección Primera. Objeto y Funciones**

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la organización y funcionamiento de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones de Grado que se imparten en el Real Centro Universitario Escorial – María Cristina (RCU). Grados y Másteres.

Artículo 2. Régimen jurídico

Las Comisiones de Calidad de las Titulaciones del RCU se regirán por lo dispuesto en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 24 de diciembre), los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid (BOCM de 28 de mayo), por el Reglamento de Gobierno de la UCM, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno 13 de julio de 2005 (BOUCM de 25 de noviembre), por el presente Reglamento de Organización y Funcionamiento, así como por cuantas disposiciones puedan ser dictadas en desarrollo y ejecución de dichas normas.

Artículo 3. Funciones

Serán funciones de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones del RCU:

- 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 las propias Comisiones de Calidad de las Titulaciones de Grado del RCU, y proponerlo al Consejo de Dirección 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 RCU ESCORIAL – MARÍA CRISTINA 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.
- La Comisión de Calidad de cada una de las Titulaciones de Grado del RCU 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 Dirección y difundido tal y como se especifica en el apartado dedicado al Sistema de Información de las correspondientes Memorias de las Titulaciones de Grado.

Sección Segunda. Miembros. Derechos. Deberes

Artículo 4. Miembros

1. Las Comisiones de Calidad de las Titulaciones de Grado del RCU estarán constituidas por:
 - el Presidente del Consejo de Dirección del C.E.S. RCU ESCORIAL – MARÍA CRISTINA, que la presidirá,
 - el Secretario General del C.E.S. RCU ESCORIAL – MARÍA CRISTINA, que actuará como secretario
 - el Jefe de Estudios (Decano) de la Titulación de Grado correspondiente.
 - el profesor-Doctor de mayor antigüedad de la División,
 - un representante de los alumnos,
 - un representante del Departamento de Orientación Laboral y Relaciones Institucionales,
 - un representante del personal de Administración y Servicios, elegido por dicho colectivo,
 - un agente externo con experiencia en la evaluación o implantación de Sistemas de Calidad .
2. La duración del mandato de los vocales nombrados por los alumnos será de 2 años y la de los vocales nombrados por el PAS de 4 años.
3. Los miembros de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones de Grado del RCU no podrán atribuirse las funciones de representación reconocidas a ésta, salvo que expresamente se les hayan otorgado por acuerdo válidamente adoptado, para cada caso concreto, por la propia Comisión de Calidad.

Artículo 5. El Presidente

1. El Presidente del RCU ostenta la presidencia de la Comisión de Calidad.

2. Corresponde al Presidente de la Comisión de Calidad:

- a) Ejercer la representación de la Comisión de Calidad.
- b) Decidir la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias y la fijación del orden del día, teniendo en cuenta, en su caso, las peticiones de los demás miembros formuladas con la suficiente antelación.
- c) Presidir las sesiones, moderar el desarrollo de los debates y suspenderlos por causas justificadas.
- d) Dirimir con su voto los empates, a efectos de adoptar acuerdos.
- e) Asegurar el cumplimiento del ordenamiento jurídico.
- f) Visar las actas y certificaciones de los acuerdos de la Comisión de Calidad.
- g) Invitar a asistir a las reuniones de la Comisión a personas que puedan informar sobre temas específicos. En ningún caso las personas invitadas tendrán derecho a voto.
- h) Ejercer cuantas otras funciones sean inherentes a su condición de Presidente de la Comisión de Calidad.
- i) Ejercer los derechos que le corresponden como miembro la Comisión de Calidad.

3. La Comisión de Calidad podrá designar de entre sus miembros un Vicepresidente. En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el Presidente será sustituido por el Vicepresidente, y en su defecto, por el miembro de la Comisión de Calidad de mayor categoría, antigüedad y edad, por este orden, de entre sus componentes.

Artículo 6. El Secretario

1. El Secretario del RCU ejercerá las funciones como Secretario de las Comisiones de Calidad y tendrá las siguientes competencias:

- a) Asistir a las reuniones con voz y voto.
- b) Efectuar la convocatoria de las sesiones por orden de su Presidente, así como las citaciones a los miembros del mismo.
- c) Recibir los actos de comunicación de los miembros de la Comisión de Calidad y, por tanto, las notificaciones, peticiones de datos, rectificaciones o cualquiera otra clase de escritos de los que deba tener conocimiento.
- d) Preparar el despacho de los asuntos, redactar y autorizar las actas de las sesiones.
- e) Expedir certificaciones de las consultas, dictámenes y acuerdos aprobados.
- f) Asistir y asesorar a la Comisión de Calidad en el desarrollo de sus funciones.
- g) Ejercer los derechos que como tal le correspondan.
- h) Cuantas otras funciones sean inherentes a su condición de Secretario.

2. En casos de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el Secretario será sustituido por el miembro de la Comisión de Calidad designado al efecto, a propuesta del Presidente.

Artículo 7. Derechos de los miembros de la Comisión de Calidad

Los miembros de la Comisión de Calidad tendrán derecho a:

- a) Recibir, con la antelación mínima de 48 horas en el supuesto de sesiones ordinarias y 24 horas en el de las sesiones extraordinarias, la convocatoria de las reuniones y el orden del día de las mismas.
- b) Tener a su disposición, en igual plazo, toda la documentación que contenga la información necesaria para el debido tratamiento de los asuntos que figuren en el orden del día.
- c) Participar en los debates de las sesiones.
- d) Ejercer su derecho al voto y formular su voto particular, así como expresar el sentido de su voto y los motivos que lo justifican. El ejercicio del voto es personal, intransferible e indelegable.
- e) Formular ruegos y preguntas.
- f) Obtener la información precisa para cumplir las funciones asignadas.
- g) Cuantas otras funciones sean inherentes a su condición.

Artículo 8. Deberes de los miembros de la Comisión de Calidad

Son deberes de los miembros de la Comisión de Calidad:

- a) Asistir a las sesiones de la Comisión de Calidad, así como contribuir a su normal funcionamiento, participando en cuantas actividades sean precisas.

- b) Presentar ante la Comisión de Calidad los temas que afecten a la misma.
- c) Guardar secreto en los casos en que la naturaleza de la información así lo requiera.
- d) Abstenerse de intervenir en las decisiones de la Comisión de Calidad cuando incurra en alguna de las causas previstas en la legislación del régimen jurídico de las Administraciones públicas.

Artículo 9. Pérdida de la condición de miembro de la Comisión de Calidad

La condición de miembro de la Comisión de Calidad se pierde:

- a) Por renuncia voluntaria formalizada por escrito ante el Presidente de la Comisión.
- b) Por cese en el cargo o grupo por el que es miembro de la Comisión.
- c) Por incapacidad para el ejercicio de las funciones inherentes a esa condición.
- d) Por fallecimiento.
- e) Por decisión judicial firme que anule su elección o proclamación.
- f) Por finalización de la representación del periodo para el que fue designado.
- g) Por cese acordado por el Consejo de Dirección del RCU.

TÍTULO SEGUNDO. DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE CALIDAD

Artículo 10. Sesiones

1. La Comisiones de Calidad se reunirán en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. La Comisión deberá reunirse en sesiones ordinarias dos veces a lo largo del curso académico (una vez por semestre).
3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión.
4. Por razones de urgencia, el Presidente, previo acuerdo de la Comisión de Calidad, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

Artículo 11. Convocatoria y orden del día.

1. Los miembros de la Comisión de Calidad deberán recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas.
2. La convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realizará por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y la restante documentación, serán remitidos por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros.
3. El orden del día se fijará por el Presidente, e incluirá, necesariamente, aquellos puntos que hayan sido solicitados por el 20% de los miembros de la Comisión de Calidad. No podrá ser objeto de deliberación, votación ni acuerdo, ningún asunto no incluido en el Orden del día, salvo que se hallen presentes todos los miembros de la Comisión de Calidad y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría de los miembros.
4. En el Orden del día podrá especificarse qué asuntos podrán ser aprobados, si no existe oposición, sin necesidad de deliberación.

Artículo 12. Comunicaciones electrónicas

1. Las comunicaciones a los miembros de la Comisión de Calidad se practicarán utilizando los medios telemáticos que el RCU ponga a disposición de la comunidad universitaria. A tal fin, una vez efectuada su designación, los miembros de la Comisión de Calidad habrán de facilitar al Secretario una dirección de correo electrónico, a la que habrán de dirigirse las comunicaciones de toda índole. Los miembros de la Comisión de Calidad habrán de comunicar al Secretario los eventuales cambios de dirección de correo electrónico que se produzcan.
2. La comunicación a los miembros de la Comisión de Calidad practicada por medio telemático, sólo será válida si existe constancia de la recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica de manera fiable al remitente y al destinatario.

3. La comunicación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica facilitada.

Cuando, existiendo constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica, transcurrieran cuatro días naturales, para las convocatorias de sesiones ordinarias y veinticuatro horas, para las convocatorias de sesiones extraordinarias, sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

Artículo 13. Desarrollo de las sesiones

1. La Comisión de Calidad quedará válidamente constituida a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, en primera convocatoria cuando concurren, al menos, la mitad de sus miembros, el Presidente y el Secretario -o las personas que le sustituyan-, y en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurren, como mínimo un tercio de sus miembros, el Presidente y el Secretario.

2. La participación en las deliberaciones y votaciones es personal e indelegable.

3. Nadie podrá ser interrumpido en el uso de la palabra, salvo por el Presidente.

4. Para proceder al debate, el Presidente abrirá un turno de intervenciones. A la vista de las peticiones de palabra el Presidente podrá fijar limitación de tiempo en el uso de la misma.

5. El cierre de la discusión podrá acordarlo el Presidente, previo aviso, una vez hayan intervenido los que han solicitado el uso de la palabra o hayan renunciado a la misma.

6. Una vez cerrada la discusión el Presidente presentará la propuesta o propuestas objeto de votación.

7. Los miembros de la Comisión de Calidad podrán ser llamados al orden cuando con interrupciones, o de cualquier otra forma, alteren el orden de las sesiones o cuando pretendan seguir haciendo uso de la palabra una vez que ésta les haya sido retirada.

Después de haber sido llamado por tres veces al orden un miembro de la Comisión en una misma sesión, el Presidente podrá imponerle la prohibición de asistir al resto de la misma.

Artículo 14. Cuestiones de orden.

1. Se considerarán cuestiones de orden, entre otras, la propuesta de aplazamiento de debate, las limitaciones en las intervenciones, la propuesta de suspensión o la propuesta de votación.

2. Las cuestiones de orden se decidirán, en caso necesario, por votación a mano alzada.

Artículo 15. Adopción de acuerdos

1. Los acuerdos se adoptarán por mayoría de los asistentes, por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso se exigirá mayoría absoluta para la aprobación de:

a) Propuestas de modificación del Reglamento de Funcionamiento de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones de Grado del RCU.

b) Creación de nuevas estructuras o subestructuras específicas dentro de la Comisión.

c) Propuestas de mejora de las enseñanzas de cualquiera de las Titulaciones de Grado en el RCU ESCORIAL – MARÍA CRISTINA.

2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.

3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

4. No se podrá votar ningún asunto que no figure expresamente en el Orden del día, salvo que estén presentes todos los miembros de la Comisión, se proponga al inicio de la sesión, y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

Artículo 16. Actas de las sesiones.

1. De cada sesión que celebren las Comisiones de Calidad de las Titulaciones de Grado del RCU se levantará acta por el Secretario, que especificará necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las

circunstancias del lugar y tiempo (la fecha, la hora de comienzo y final de las sesiones) en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados.

2. En el acta figurará el acuerdo o acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los respectivos miembros de la Comisión de Calidad, figurará también el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale el Presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma.

3. Los miembros que discrepen del acuerdo mayoritario podrán formular voto particular por escrito en el plazo de cuarenta y ocho horas, que se incorporará al texto aprobado.

Los votos particulares se limitarán a exponer las razones de la discrepancia.

4. Cuando los miembros de la Comisión de Calidad voten en contra o se abstengan, quedarán exentos de la responsabilidad que, en su caso, pueda derivarse de los acuerdos.

5. Las actas se aprobarán en la siguiente sesión, pudiendo no obstante emitir el Secretario certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hará constar expresamente tal circunstancia.

6. Las Actas deberán ser firmadas, en la última página y al margen de cada una de las demás, por el Secretario y serán visadas por el Presidente. Las hojas deberán ser numeradas correlativamente, a partir del número 1. Serán archivadas en la secretaría de la Comisión de Calidad bajo la responsabilidad del Secretario.

7. El Secretario remitirá una copia del Acta de cada sesión a todos los miembros de la Comisión de Calidad a la mayor brevedad posible, y en todo caso, junto con la convocatoria de la siguiente sesión de la Comisión en la que haya de ser aprobada.

8. Cualquier miembro de la Comisión de Calidad que no esté de acuerdo con el contenido del Acta podrá solicitar por escrito las modificaciones que considere oportunas. Quien haya actuado como Secretario en la sesión del Acta en cuestión, podrá no estimar correctas las modificaciones, en cuyo caso podrá rechazar motivadamente las modificaciones que se planteen, sin perjuicio del sometimiento a aprobación de la misma.

Artículo 17. Efectos de los acuerdos

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.

2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Asimismo se elevarán al Consejo de Dirección del RCU para su conocimiento y, en su caso, ratificación.

TÍTULO TERCERO. DE LA COMISIÓN DE CALIDAD EN FUNCIONES

Artículo 18. Actuación en funciones

Los miembros de la Comisión de Calidad, una vez finalizado su mandato, continuarán en funciones hasta la elección de los nuevos miembros y limitarán su gestión a la adopción de acuerdos sobre asuntos de trámite, absteniéndose de adoptar, salvo casos de urgencia debidamente acreditados o por razones de interés general para la Titulación, cuya acreditación expresa así lo justifique, cualesquiera otros acuerdos.

TÍTULO CUARTO. DE LA REFORMA DEL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE CALIDAD

Artículo 19. Reforma del Reglamento

La propuesta de modificación del presente reglamento requerirá los votos favorables de la mayoría absoluta de los miembros de la Comisión de Calidad y será remitida al Consejo de Dirección del RCU para su aprobación.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la WEB del RCU.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión de Calidad del Grado se reunió el 28 de septiembre de 2012 y se trataron los siguientes puntos: evaluación del curso 2011-2012, resultados de las encuestas de alumnos, profesores y PAS y objetivos de calidad para el curso 2012-2013.

Tras el análisis de los resultados de las encuestas de los alumnos, profesores y PAS del curso 2011-2012, se pasó a tratar los aspectos menos valorados en ambas titulaciones: climatización, instalaciones deportivas, horario de la Biblioteca, tecnologías de la información, falta de comunicación de las ausencias de los profesores.

En cuanto a la climatización se propuso aumentar los horarios de la calefacción. Respecto a las instalaciones deportivas reponer los aparatos de gimnasio, pintar el frontón, revisar el tejado del polideportivo, reparar las goteras para proceder posteriormente a arreglar el piso. Para completar el horario de la Biblioteca se propone habilitar un aula para estudio y otro aula para trabajar en equipo concluido el horario habitual de la Biblioteca. Para mejorar las tecnologías de la Información se propone revisar los equipos informáticos y la red wifi. Se propone crear un protocolo de comunicación a los alumnos en caso de ausencias del profesor.

La Comisión de Calidad del Grado se reunió el 14 de febrero de 2013 para la aprobación de la Memoria Anual de Seguimiento del Grado del curso 2011-2012.

La Comisión de Calidad del Grado se reunió el 1 de marzo de 2013 y se trataron los siguientes temas: resultados de la encuesta sobre el profesorado realizada por los alumnos en el primer cuatrimestre del curso 2012-2013, revisión del cumplimiento de los objetivos de calidad para el curso 2012-2013 aprobados en reunión de 28 de septiembre de 2012, análisis de los resultados académicos presentados en la Memoria 2012.

En el primer punto se presentaron los resultados de la encuesta realizada por los alumnos sobre los profesores del primer cuatrimestre. La participación media fue de un 66%. El grado de satisfacción del profesorado con el Título fue de un 82%. Se sugirió proceder a una mentalización constante de los alumnos para hacerles comprender la importancia de su participación.

Se indicó que las valoraciones más bajas de los profesores aparecen en 1º de ADE. Se avanzó la hipótesis de que podía deberse a que la mayoría del curso proviene del bachillerato de ciencias sociales, por lo que les cuesta entender las matemáticas, dado que el profesorado suele dar por sabidos conocimientos que los alumnos no tienen bien adquiridos. Se sugirió que se dé opción a unas clases de apoyo.

En el segundo punto se pasó revista a los objetivos de calidad aprobados en la sesión del 28 de septiembre de 2012 tras analizar los resultados de las encuestas efectuadas, especificando las acciones ejecutadas en cada uno de los ámbitos:

- Para mejorar la climatización se ha ampliado el horario de la calefacción, se han colocado burletes y se han cambiado ventanas para un mejor aislamiento de las clases.
- Respecto a las instalaciones deportivas, se han comprado y reparado aparatos del Gimnasio, reparado las goteras del Polideportivo. Se procederá a repasar y pintar las pistas externas y los frontones.
- Para completar el horario de la Biblioteca se han dedicado dos aulas para que los estudiantes puedan estudiar o trabajar en grupo. También se ha habilitado en la Biblioteca una sala para trabajar en grupo, con tres ordenadores.
- En cuanto a las mejoras tecnológicas, se han sustituido los monitores y los ordenadores más antiguos. Se han instalado dos impresoras multifunción, una en la Biblioteca y otra en la Sala de Profesores, se han renovado los antivirus e instalado programas de seguridad informática, se han colocado algunas pizarras electrónicas; se han cambiado los fluorescentes tradicionales por iluminación con láminas LED.
- Se ha establecido un protocolo escrito para las ausencias del profesorado y un sistema de comunicación a los alumnos de dichas ausencias.

El día 27 de junio de 2013 la Comisión de Calidad se reunió y se trataron los siguientes puntos: resultados de las encuestas de satisfacción del segundo cuatrimestre y objetivos de calidad para el curso 2013-2014.

En cuanto a los resultados de las encuestas de satisfacción del segundo cuatrimestre, destaca la escasa participación del profesorado en ADE (24%), ante esta situación se decidió en insistir más a los profesores mediante email desde los decanatos para hacerles ver la relevancia tienen las encuestas de satisfacción y reabrir un nuevo plazo para que contesten las encuestas, tras este aviso la participación del profesorado paso de un 24% a un 38%. El grado de satisfacción del profesorado fue de un 88%.

Los resultados de las encuestas de los alumnos de ADE en el segundo cuatrimestre presentaron los siguientes resultados: un 59% de participación, lo que supone un descenso de un 7% en relación con el primer cuatrimestre, quedando una participación media del curso del 62,5%. Destacando la bajísima participación de 3º, que además ha dejado una asignatura sin evaluar. Los alumnos justifican su actitud por creer que algún profesor ha tomado represalias por las evaluaciones anteriores. Se expone que la justificación de los alumnos no tiene sentido ni base alguna. Se constató que el profesor aludido se había limitado a mandar los trabajos y deberes incluidos en la Guía docente. El aumento de carga fue interpretado por los alumnos como represalias. Se afirma que hay que trabajar insistentemente para inculcar a los alumnos el valor de la encuesta y quitarles la idea de que se toman represalias. El grado de satisfacción positiva del alumnado con el Título es de un 82%.

Las encuestas realizadas por los estudiantes de intercambio OUT (enviados) dentro del marco del Programa Erasmus han mostrado los siguientes resultados: un 25% de participación, con una satisfacción en cuanto a valoración académica positiva de un 60% y con una valoración personal positiva de un 80%. Se buscará lograr un porcentaje de participación más alto. Se observa que no se han hecho encuestas a los alumnos IN que han venido a estudiar al Centro. Se propone que se les haga el próximo curso.

Se informa que no se ha recibido ninguna sugerencia en el buzón habilitado para ello en la página web.

El número de reuniones se considera suficiente y la estructura de la Comisión de Calidad adecuada para que resulte operativa.

Se adjuntan actas en PDF.

• SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

INDICADORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

	Primer curso de implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso de implantación	Cuarto curso de implantación
Plazas de nuevo ingreso ofertadas	20	20	20	
Matrícula de nuevo ingreso	14	13	14	
Porcentaje de cobertura	70%	65%	70%	

INDICADORES BÁSICOS DEL PROTOCOLO CURSA

	Primer curso de implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso de implantación	Cuarto curso de implantación
Tasa Rendimiento	73,5 %	63,6%	77%	
Tasa Abandono	0	0	28,6%	
Tasa Eficiencia de los egresados	- No procede	- No procede	0	
Tasa Graduación	-No procede	-No procede	0	

INDICADORES ESPECÍFICOS DE LA UCM

	Primer curso de implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso de implantación	Cuarto curso de implantación
TASA DE ÉXITO	82 %	71,2%	86,5%	
TASA DE DEMANDA GRADO 1ª OPCIÓN	50%	65 %	-	
TASA DEMANDA GRADO RESTO OPCIONES	5 %	75%	-	

	Primer curso implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso implantación	Cuarto curso implantación
TASA DE ADECUACIÓN DE TITULACIÓN	-	-	-	
TASA DE DEMANDA MÁSTER	No procede	No procede	No procede	
TASA PARTICIPACIÓN EN P. EVAL. DOC.	100%	100%	100%	
TASA DE EVALUACIÓN EN P. EVAL. DOC.	100%	100%	95,92%	
TASA DE EVALUACIÓN POSITIVA EN P. EVAL. DOC..	95 %	100%	91,84%	
TASA DE MOVILIDAD DE GRADUADOS	0%	No procede	0%	
SATISFACCIÓN CON LAS PRÁCTICAS EXT.	0%	No procede	95%	
SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD	0%	No procede	70%	
SATISFACCIÓN DE ALUMNOS CON TÍTULO	75,04%	76 %	82%	
SATISFACCIÓN DE PROFES. CON TÍTULO	—	86%	82%	
SATISFACCIÓN DEL PAS DEL CENTRO	—	82 %	70%	

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

La tasa de éxito es de un 86,5%, siendo semejante a la tasa promedio UCM (88,2%) y superior al promedio de la rama (72,7%), por lo tanto vemos que se ha mejorado la tendencia del curso 2011-2012 donde la tasa de éxito era de un 71,2% y se alejaba de la tasa del curso 2010-2011 (82%) y del promedio UCM (82%). Por lo tanto se ha corregido uno de los puntos débiles encontrado el curso anterior al detectar que los alumnos no superaban los créditos matriculados, ni los créditos presentados a examen en la misma medida que en el curso anterior, que el promedio de la UCM y que el promedio de la rama. Este dato se descubrió al analizar la tasa de rendimiento y la tasa de éxito.

En cuanto a la tasa de demanda para el curso 2012-2013 del grado en primera opción y resto de opciones creemos que los datos suministrados por la UCM (0 y 0) son erróneos. El curso 2011-2012 la tasa de demanda del grado en primera opción fue de un 65%, y la tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones fue de un 75%. Siendo estos porcentajes superiores a los del curso 2010-2011 que fueron del 50% en primera opción y del 5% en segunda y siguientes.

No disponemos de datos para calcular la tasa de adecuación de la titulación al no saber el número de estudiantes de nuevo ingreso que han escogido esta titulación como primera opción.

Respecto a la tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente, todos los profesores del Grado en ADE han solicitado la participación en las encuestas propias del RCU Escorial-María Cristina (no en el programa Docentia), así que la tasa es del 100%.

La tasa de Evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente es de 97,96%. Se realizaron encuestas sobre 49 asignaturas siendo evaluadas 48.

La tasa de evaluaciones positivas en el Programa de Evaluación Docente es de 93,88%, se realizaron encuestas sobre 49 asignaturas obteniendo evaluaciones positivas en 46, dos evaluaciones negativas y una que no se evaluó.

Una de las asignaturas no fue evaluada por los alumnos. Los alumnos justifican su actitud por creer que algún profesor ha tomado represalias por las evaluaciones anteriores. Se expone que la justificación de los alumnos no tiene sentido ni base alguna y se afirma que hay que trabajar insistentemente para inculcar a los alumnos el valor de la encuesta y quitarles la idea de que se toman represalias.

La tasa de satisfacción con las prácticas externas ha sido de un 95% y un índice participación del 66%.

La satisfacción con la movilidad ha sido de un 70% si bien sólo ha tenido un 25% de participación. Se debe trabajar para aumentar la participación. Teniendo la valoración académica un 60% y la valoración personal un 80%.

En el alumnado y el profesorado se muestra una buena acogida del Título, ya que la Tasa de satisfacción del alumnado con la titulación es un 82% y la del profesorado de un 88%, ambas superiores a las del curso pasado 76% y 82% respectivamente. Se ha logrado una participación del alumnado de un 66% semejante al 69% del curso anterior, mucho mayor que la obtenida en el curso 2010-2011, gracias a que se pidieron veinte minutos de una clase para realizar las encuestas por vía informática a través de la plataforma Moodle, aunque se debe intentar lograr una mayor participación.

Aunque el 100% han participado en el programa de evaluación docente, sólo un 24% del profesorado ha contestado a las encuestas de satisfacción. Tras reabrir un nuevo plazo para contestar las encuestas de satisfacción la participación del profesorado fue de un 38%. Se insistirá desde el Decanato para hacer ver a los profesores la importancia de la participación en las encuestas de satisfacción.

Se ha conseguido mejorar la difusión de las encuestas y aumentar la participación con respecto al curso 2010-2011. Además se han afianzado las encuestas al profesorado y al PAS. La tasa de satisfacción del PAS ha sido de un 70%, inferior al 82% del curso pasado pero se mantiene la participación del 100%.

• **SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.**

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

La Comisión de Coordinación del Grado compuesta por el Coordinador del Grado y los tutores (uno por curso), se reunió al comienzo y al final de cada cuatrimestre para analizar las guías docentes y los criterios de evaluación de las asignaturas. Previamente, cada tutor había recogido las quejas y sugerencias de todos los profesores de cada curso. Se celebró otra reunión al terminar el curso para analizar la marcha del curso y planificar el próximo curso. El Coordinador de Grado tiene plena disponibilidad para atender al alumnado y profesorado durante todo el periodo lectivo. Los resultados obtenidos se llevan a la Comisión de Coordinación Académica (compuesta por el Rector, el Secretario General y los Decanos de los dos Grados oficiales) para que tomen las medidas oportunas para la adecuación y mejora del funcionamiento del sistema. Como último paso se realizará un análisis por parte de la Comisión de Calidad del Grado y la Comisión de Calidad del Profesorado de las Titulaciones de Grado. Se ha constatado que el intercambio de información entre las Cuatro Comisiones está siendo fluido, y se han llevado a cabo diversas medidas de mejora como evidencia del correcto funcionamiento del sistema, tales como ajustes en horarios lectivos, en guías docentes, mejoras de instalaciones, medios y material didáctico, etc.

Tras detectar el curso anterior, al analizar la tasa de rendimiento y la tasa de éxito que los alumnos no superaban los créditos matriculados, ni los créditos presentados a examen en la misma medida que en el curso anterior, que en el promedio de la UCM y que en el promedio de la rama, el Coordinador de Grado, los tutores y profesores pusieron las medidas oportunas para solucionar el problema, como asesorar e informar a los alumnos para que se matriculen en número de créditos adecuado, obteniendo para este curso una tasa de éxito del 86,5%.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

Por las características del Centro los profesores no pueden participar en el Programa Docencia, pero se hicieron encuestas de todas las asignaturas del Grado. De un total de 49 asignaturas han sido evaluadas 48 asignaturas, obtuvieron un resultado positivo 46.

La tasa de Evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente es de 97,96%, la tasa de evaluaciones positivas en el Programa de Evaluación Docente es de 93,88%.

Una de las asignaturas no fue evaluada por los alumnos. Los alumnos justifican su actitud por creer que algún profesor ha tomado represalias por las evaluaciones anteriores. Se expone que la justificación de los alumnos no tiene sentido ni base alguna y se afirma que hay que trabajar insistentemente para inculcar a los alumnos el valor de la encuesta y quitarles la idea de que se toman represalias.

La participación del alumnado fue de un 66%, próximo al 70% del curso 2011-2012 y superior al 22% del curso 2010-2011. El grado de satisfacción con el Título fue de un 82%. Si bien el 100% del profesorado participó en los programas de evaluación docente, solamente hubo un 24% del profesorado que rellenará las encuestas de satisfacción, tras reabrir un nuevo plazo para contestar las encuestas de satisfacción fue de un 38%, se debe trabajar más desde el Decanato para hacer ver la relevancia de las encuestas de satisfacción entre el profesorado, el grado de satisfacción del profesorado con el título fue de un 88%. La participación del PAS fue de un 100% y el grado de satisfacción del 70%. Se ha cumplido el objetivo de mejorar la difusión de dichas encuestas para que los datos resultantes sean relevantes a la hora de tomar decisiones. Además se han afianzado las encuestas al profesorado y al PAS

En la siguiente tabla se muestran las características del profesorado.

Categoría Profesional	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Distribución	
			Hombres	Mujeres
Doctor	2	7	5	4
Licenciado	0	10	6	4

Personal académico disponible. El número de profesores disponibles es de 19. De éstos, el número de doctores es de 9 (47,37%).

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

El Departamento de Orientación Laboral es el responsable de las Prácticas Externas.

El desarrollo de las prácticas está sujeto al régimen que se establece en el Convenio firmado entre el RCU Escorial-María Cristina y la empresa correspondiente. Está recogido en el artículo 1.3 y 4 del Real Decreto 1807/2011.

Los horarios de las prácticas se establecerán de acuerdo con la disponibilidad de la empresa y las características de las prácticas. En todo caso serán compatibles con la actividad académica y formativa de los estudios cursados.

El alumno puede buscar la empresa en la que realizar la práctica, así como concretar el tipo de actividad a realizar, acorde con los estudios que está cursando.

Si la empresa no tiene firmado convenio con el RCU Escorial-María Cristina, el alumno comunica a la Oficina de Orientación Laboral el nombre de la empresa en la que quiere realizar las prácticas, la Oficina contacta con la empresa para informarle de los requisitos y la tramitación necesaria para la firma del Convenio.

Para el curso 2012-2013 había firmado convenio con 169 entidades colaboradoras, tales como empresas, instituciones y entidades públicas y privadas en el ámbito nacional e internacional. Se adjunta listado en pdf.

Tras la firma del Convenio de Colaboración, la empresa establece el perfil del candidato y lo comunica a la Oficina de Orientación Laboral.

Las inscripciones que cumplan con los requisitos establecidos en el perfil de la práctica, son enviadas a la empresa, que hará la selección definitiva empleando el proceso que considere oportuno.

Los alumnos seleccionados serán informados por la entidad correspondiente, y la empresa, a su vez, dará cuenta de ello al RCU Escorial-María Cristina.

El alumno aceptará la práctica con todas las obligaciones y derechos que conlleva, cuando firme los Anexos que le serán remitidos por el RCU Escorial-María Cristina a la sede de la empresa.

Respecto al seguimiento de la prácticas, la Oficina de Orientación Laboral elabora una Ficha que se envía al alumno por correo electrónico y en la que se detalla: el lugar y la duración de la práctica, los créditos asignados, la convocatoria, el tutor asignado por la empresa, las funciones que tiene encomendados el alumno, el profesor tutor asignado por el RCU Escorial-María Cristina, que se encarga de coordinar y evaluar la práctica junto con el tutor asignado por la empresa.

El alumno debe mantener obligatoriamente con el tutor del RCU Escorial-María Cristina, como mínimo, dos entrevistas (al inicio y al final de la práctica), y la primera hay que realizarla inmediatamente después de que el alumno reciba por correo electrónico la ficha de prácticas. Para ello deberá contactar con el Profesor Tutor asignado a través del correo electrónico o teléfono.

Evaluación de la práctica. Una vez finalizado el período de prácticas el Profesor Tutor asignado evalúa: el cumplimiento de los objetivos previstos con el desarrollo de las tareas incluidas en el proyecto formativo de la práctica, la forma y presentación de la memoria, el contenido y calidad de la misma, la documentación aportada. A partir de: la memoria realizada por el alumno, las dos entrevistas mantenidas con el alumno, la información recabada por el Tutor de la empresa, y el Informe de evaluación del Tutor de la empresa, basado en los siguientes aspectos: capacidad técnica, administración de trabajos, capacidad de aprendizaje, comunicación oral y escrita, sentido de responsabilidad, creatividad, implicación personal, motivación, receptividad a las críticas, puntualidad, relaciones con los superiores y compañeros, espíritu de equipo, relación con los clientes, facilidad de adaptación.

La evaluación final será el resultado de calcular una media aritmética entre la evaluación del tutor de la empresa y la evaluación del tutor del RCU Escorial-María Cristina.

El alumno presentará la memoria de la práctica en los 15 días naturales siguientes a su finalización, a través del correo electrónico del tutor. El tutor confirmará al alumno la recepción de la memoria.

El informe de evaluación del tutor de la empresa, se entregará personalmente al tutor del RCU Escorial-María Cristina en la segunda entrevista, en sobre cerrado, firmado y sellado por la empresa.

La memoria deberá tener el siguiente formato: la extensión de la memoria estará comprendida entre 15 y 40 páginas. Se entregará mecanografiada, paginada y por correo electrónico.

Finalizadas las prácticas, el RCU Escorial-María Cristina emitirá un documento acreditativo de las mismas.

La calificación de la asignatura Prácticas Externas figurará en las actas del período más próximo y posterior en el tiempo a la finalización de las mismas.

El alumno puede revisar su evaluación mediante instancia dirigida al Decano de la Facultad de ADE, en los cuatro días hábiles siguientes a partir de la notificación de la calificación.

Todos los alumnos del 4º curso realizaron prácticas externas, luego la tasa de participación es del 100%. La tasa de participación en las encuestas de satisfacción fue de 66%, con un grado de satisfacción del 95%.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

El Departamento de Relaciones Laborales y Relaciones Externas es el responsable de la implantación y seguimiento de los programas de movilidad.

En el marco del Programa Erasmus se han establecido convenios de colaboración con: Fachhochschule Münster (Alemania), Université de Mons-Hainaut (Bélgica), Univerza Ljubljani (Eslovenia), Université D'Evry-Val D'Essonne (Francia), Université de Nice Sophia Antipolis (Francia), Stenden University (Holanda), Università Degli Studi di Brescia (Italia), Daugavpils Universitate (Letonia), University of Latvia (Letonia), Wroclaw School of Banking (Polonia), Università della Svizzera Italiana (Suiza).

El curso 2012-2013 hemos recibido 2 estudiantes de intercambio IN de la Universidad de Mons (Bélgica). Y hemos enviado 4 estudiantes de intercambio OUT, 3 han tenido como Universidad de destino la de Stenden (Holanda) y 1 la Universidad de Münster (Alemania).

De los estudiantes de intercambio OUT sólo respondió a la encuesta de satisfacción 1, lo que supone un 25% de participación, con una valoración académica del 60% y una valoración personal del 80%. Se debe seguir trabajando para conseguir una mayor participación en las encuestas.

A los estudiantes de intercambio IN no se les formularon encuestas de satisfacción. La Comisión de Calidad del Grado ya ha aprobado que se preparen para el próximo curso.

El Departamento de Relaciones Laborales y Relaciones Externas, junto con el Coordinador del Grado realizan la selección y seguimiento de los estudiantes, su evaluación y la asignación de créditos.

La tasa de permeabilidad de la titulación es 4,88% y la participación en los programas de movilidad saliente es 9,76%.

A título informativo, a través de acuerdos bilaterales privados hemos recibido 3 estudiantes de intercambio IN de la Universidad de ECCE (Francia).

A través del Programa Erasmus hemos recibido 1 profesor IN de la Universidad de Wroclaw School of Banking (Polonia), y otro profesor participó en una movilidad Erasmus OUT a la Universidad de Fachhochschule Münster (Alemania).

A título informativo señalaremos que a través de un acuerdo bilateral privado hemos recibido una profesora IN de la Universidad de Antenor Orrego (Perú).

3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

Por las características del Centro los profesores no pueden participar en Programa Docencia, no obstante todos los profesores del Grado en ADE han solicitado la participación en las encuestas propias del RCU Escorial-María Cristina, así que la tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente es del 100%.

La tasa de Evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente es de 97,96%. Se realizaron encuestas sobre 49 asignaturas siendo evaluadas 48.

La tasa de evaluaciones positivas en el Programa de Evaluación Docente es de 93,88%, se realizaron encuestas sobre 49 asignaturas obteniendo evaluaciones positivas en 46, dos evaluaciones negativas y una que no se evaluó.

Una de las asignaturas no fue evaluada por los alumnos. Los alumnos justifican su actitud por creer que algún profesor ha tomado represalias por las evaluaciones anteriores. Se expone que la justificación de los alumnos no tiene sentido ni base alguna y se afirma que hay que trabajar insistentemente para inculcar a los alumnos el valor de la encuesta y quitarles la idea de que se toman represalias.

La tasa de satisfacción con las prácticas externas ha sido de un 95% y un índice participación del 66%.

La satisfacción con la movilidad ha sido de un 70% si bien sólo ha tenido un 25% de participación. Se debe trabajar para aumentar la participación. Teniendo la valoración académica un 60% y la valoración personal un 80%.

En el alumnado y el profesorado se muestra una buena acogida del Título, ya que la Tasa de satisfacción del alumnado con la titulación es un 82% y la del profesorado de un 88%, ambas superiores a las del curso pasado 76% y 82% respectivamente. Se ha logrado una participación del alumnado de un 66% semejante al 69% del curso anterior, mucho mayor que la obtenida en el curso 2010-2011.

Aunque el 100% han participado en el programa de evaluación docente, sólo un 24% del profesorado ha contestado a las encuestas de satisfacción, tras reabrir un nuevo plazo para contestar las encuestas de satisfacción la participación fue de un 38%. Se insistirá desde el Decanato para hacer ver a los profesores la importancia de la participación en las encuestas de satisfacción.

Se ha conseguido mejorar la difusión de las encuestas y aumentar la participación con respecto al curso 2010-2011. Además se han afianzado las encuestas al profesorado y al PAS. La tasa de satisfacción del PAS ha sido de un 70%, inferior al 82% del curso pasado pero se mantiene la participación del 100%.

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

En la memoria del título se señala que la información sobre la inserción y la satisfacción de los graduados se comenzará a solicitar “dos años después de que salgan los/as primeros/as graduados/as del Grado.

Si bien el 60% de los recién licenciados inscritos en la Bolsa de Empleo del RCU Escorial-María Cristina ha conseguido trabajo en seis primeros meses. Y el 92,5% de los licenciados estaban satisfechos con la atención personal, la información recibida y los contactos alcanzados por el Departamento de Orientación Laboral. Para el próximo curso se ha diseñado una encuesta para conocer la satisfacción de los graduados con la formación recibida.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

Las quejas y reclamaciones que lleguen de forma escrita (a la Secretaría) o a través del buzón de correo electrónico creado en la página web del Centro, serán llevadas por el Secretario a la Comisión de Calidad que las clasificará por categorías, según se trate de recursos humanos, recursos materiales, planificación docente, etc. La Comisión de Calidad valorará si se trata de una queja puntual o recurrente, y propondrá las medidas necesarias para su subsanación al Consejo de Dirección. La Comisión de Calidad hará el seguimiento posterior a esas quejas y la eficiencia de las medidas de subsanación realizadas. Al tratarse de un Centro con un número reducido de alumnos las quejas y sugerencias llegan con mayor facilidad a los miembros de la Comisión de Calidad de Grado, ya que existe una gran accesibilidad y se favorece que la información sea fluida.

Si bien no se recibieron quejas ni sugerencias a través del buzón de la página web, tras el análisis de los resultados de las encuestas de los alumnos, profesores y PAS del curso 2011-2012, en la reunión de la Comisión de la Calidad del Grado del 28 de septiembre de 2012, se pasó a tratar los aspectos menos valorados en ambas titulaciones: climatización, instalaciones deportivas, horario de la Biblioteca, tecnologías de la información, falta de comunicación de las ausencias de los profesores.

Tras el análisis por la Comisión de Calidad se propusieron soluciones al Consejo de Dirección. Y posteriormente en la reunión de la Comisión de Calidad del Grado de 1 de marzo de 2013 se analizaron la de las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

• SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe realizado por la ANECA el 22 de julio de 2010.

En cuanto a la primera recomendación sobre admisión y acceso de estudiantes, se han llevado a cabo más sesiones informativas y de orientación, participando en ferias de carácter nacional y local.

En cuanto a la segunda recomendación sobre planificación de enseñanzas (acciones de movilidad, etc.) se han incrementado las acciones para promocionar estos aspectos.

Respecto a la tercera recomendación sobre personal académico se han promovido acciones y actividades para informar al profesorado sobre oportunidades de investigación, necesidad de acreditación, etc. En relación con la ausencia de profesores con sexenios hay que decir que el Centro no tiene, ni puede tener, por incompatibilidad, profesores con sexenios, pues ello sólo es aplicable a los profesores funcionarios. Cabe destacar en este apartado la construcción de un Portal de Publicaciones para incentivar la labor investigadora del profesorado.

Por último, en relación con la adecuación de las instalaciones para permitir el libre acceso de personas con discapacidad (criterio 7), hay que decir, que por tratarse de un edificio de carácter histórico, los cambios en su estructura necesitan de la aprobación del Patrimonio Nacional, que recientemente (16-1-2012) ha aprobado otro presupuesto para continuar las obras ya emprendidas en otros momentos, buscando la adecuación de las instalaciones del Centro para permitir el acceso sin trabas a las personas con movilidad reducida.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la ACAP, para la mejora del Título.

- Descripción del Título. Se recomienda que haya un enlace directo a este título desde la página de estudios de la UCM y no a través del enlace de centros adscritos.

Se transmitido esta recomendación a la UCM, para ver la posibilidad del acceso directo a través de la página de estudios.

- Existe un buzón de sugerencias pero debería evidenciarse un proceso definido y sistemático sobre quejas y reclamaciones.

Las quejas y reclamaciones que lleguen de forma escrita (a la Secretaría) o a través del buzón de correo electrónico creado en la página web del Centro serán llevadas por el Secretario a la Comisión de Calidad que las clasificará por categorías, según se trate de recursos humanos, recursos materiales, planificación docente, etc. La Comisión de Calidad valorará si se trata de una queja puntual o recurrente, y propondrá las medidas necesarias para su subsanación al Consejo de Dirección. La Comisión de Calidad hará el seguimiento posterior a esas quejas y la eficiencia de las medidas de subsanación realizadas. Al tratarse de un Centro con un número reducido de alumnos las quejas y sugerencias llegan con mayor facilidad a los miembros de la Comisión de Calidad de Grado, ya que existe una gran accesibilidad y se favorece que la información sea fluida.

Dada la fecha en que han llegado las recomendaciones, se han concretado más los mecanismos de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones. Se está elaborando un protocolo más amplio que recoja todos los posibles cauces de reclamación y prevea un proceso más definido y sistemático para aumentar la participación y la eficacia en la resolución de las reclamaciones.

Al final de cada cuatrimestre, se realizan encuestas de satisfacción del profesorado, alumnado y PAS, donde también se valoran otros puntos acerca del Centro, instalaciones, etc.

Si bien no se recibieron quejas ni sugerencias a través del buzón de la página web, tras el análisis de los resultados de las encuestas de los alumnos, profesores y PAS del curso 2011-2012, en la reunión de la Comisión de la Calidad del Grado del 28 de septiembre de 2012, se pasó a tratar los aspectos menos valorados en ambas titulaciones: climatización, instalaciones deportivas, horario de la Biblioteca, tecnologías de la Información, falta de comunicación de las ausencias de los profesores

Tras el análisis por la Comisión de Calidad se propusieron soluciones al Consejo de Dirección. Y posteriormente en la reunión de la Comisión de Calidad del Grado de 1 de marzo de 2013 se analizaron la de las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

- No se evidencia la existencia de un modelo de medición sistematizado para medir la satisfacción de los colectivos de profesorado, PAS y estudiantes. No se evidencia la existencia de un modelo de medición sistematizado para medir la satisfacción de los colectivos de profesorado, PAS y estudiantes.

Durante el horario lectivo, se toman 20 minutos de clase para que los alumnos realicen las encuestas de satisfacción. El Departamento encargado es el de Relaciones Externas y Orientación Laboral que lleva a los alumnos a un aula de informática para que contesten las encuestas a través de la Plataforma Virtual Moodle. Del mismo modo se abre un período de una semana para el Personal de Administración y Servicios conteste la encuesta a través de Moodle. Las encuestas de satisfacción son tipo test, con un rango de 4 respuestas en función de la satisfacción. También incluyen un apartado para observaciones en donde se pueden escribir quejas y sugerencias. Los resultados obtenidos se pasan a Secretaría para su análisis y posterior estudio por la Comisión de Calidad del Grado y el Consejo de Dirección.

- Se recomienda completar la descripción realizada de los mecanismos de coordinación docente con una reflexión sobre el funcionamiento de los mismos y las principales medidas de mejora puestas en marcha como evidencia del correcto funcionamiento del sistema.

La Comisión de Coordinación del Grado compuesta por el Coordinador del Grado y los tutores (uno por curso), se reúne al comienzo y al final de cada cuatrimestre para analizar las guías docentes y los criterios de evaluación de las asignaturas. Previamente, cada tutor ha recogido las quejas y sugerencias de todos los

profesores de cada curso. Se celebra otra reunión al terminar el curso para analizar la marcha del curso y planificar el próximo 2012-2013. El Coordinador de Grado tiene plena disponibilidad para atender al alumnado y profesorado durante todo el periodo lectivo. Los resultados obtenidos se llevan a la Comisión de Coordinación Académica (compuesta por el Rector, el Secretario General y los Decanos de los dos Grados oficiales) para que tomarán las medidas oportunas para la adecuación y mejora del funcionamiento del sistema. Como último paso se realizará un análisis por parte de la Comisión de Calidad del Grado y la Comisión de Calidad del Profesorado de las Titulaciones de Grado. Se ha constatado que el intercambio de información entre las Cuatro Comisiones está siendo fluido, y se han llevado diversas medidas de mejora como evidencia del correcto funcionamiento del sistema, como ajustes en horarios lectivos, en guías docentes, mejoras de instalaciones, medios y material didáctico, etc.

- No se evidencia un procedimiento de evaluación de la docencia, en el que se contemple quién, cómo y cuándo se realizan las actividades relacionadas con este proceso de evaluación. Se recomienda que este proceso esté alineado con los objetivos de calidad del título.

Durante el horario lectivo, se toman 20 minutos de clase para que los alumnos realicen las encuestas de satisfacción. El Departamento encargado es el de Relaciones Externas y Orientación Laboral que lleva a los alumnos a un aula de informática para que contesten las encuestas a través de la Plataforma Virtual Moodle. Las encuestas de satisfacción son tipo test, con un rango de 4 respuestas en función de la satisfacción. También incluyen un apartado para observaciones en donde se pueden escribir quejas y sugerencias. Los resultados obtenidos se pasan a Secretaría para su análisis y posterior estudio por la Comisión de Calidad del Grado y el Consejo de Dirección.

- Se deberían poner en marcha acciones de movilidad así como los mecanismos precisos de evaluación de su calidad.

El curso 2011-2012 no se pusieron en marcha acciones de movilidad porque no estaba previsto ni la salida ni llegada de alumnos, ya que sólo existía hasta 3º de Grado en ADE. Pero durante el siguiente curso, en que sí había 4º de grado en ADE, el porcentaje de alumnos que se acogieron al Programa ERASMUS fue de un 50%. Por lo que se estima que las acciones emprendidas para fomentar la movilidad (información, reuniones, envío de emails, etc.), tuvieron éxito. El Departamento encargado de las acciones de movilidad es el Departamento de Relaciones Externas y Orientación Laboral. Departamento que se encargará de realizar las encuestas, preparadas por la Secretaría del Centro, a los alumnos que han participado en Programas de Movilidad. El mismo procedimiento será el utilizado para realizar las encuestas de satisfacción a los alumnos que terminan el Grado. Durante el horario lectivo, se toman 20 minutos de clase para que los alumnos realicen las encuestas de satisfacción. El Departamento encargado es el de Relaciones Externas y Orientación Laboral que lleva a los alumnos a un aula de informática para que contesten las encuestas a través de la Plataforma Virtual Moodle. Del mismo modo se abre un período de una semana para el Personal de Administración y Servicios conteste la encuesta a través de Moodle. Las encuestas de satisfacción son tipo test, con un rango de 4 respuestas en función de la satisfacción. También incluyen un apartado para observaciones en donde se pueden escribir quejas y sugerencias. Los resultados obtenidos se pasan a Secretaría para su análisis y posterior estudio por la Comisión de Calidad del Grado y el Consejo de Dirección.

- No se evidencia la implantación de un proceso sistemático sobre quejas y reclamaciones.

Las quejas y reclamaciones que lleguen de forma escrita (a la Secretaría) o a través del buzón de correo electrónico creado en la página web del Centro, serán llevadas por el Secretario a la Comisión de Calidad que las clasificará por categorías, según se trate de recursos humanos, recursos materiales, planificación docente, etc. La Comisión de Calidad valorará si se trata de una queja puntual o recurrente, y propondrá las medidas necesarias para su subsanación al Consejo de Dirección. La Comisión de Calidad hará el seguimiento posterior a esas quejas y la eficiencia de las medidas de subsanación realizadas. Al tratarse de un Centro con un número reducido de alumnos las quejas y sugerencias llegan con mayor facilidad a los miembros de la Comisión de Calidad de Grado, ya que existe una gran accesibilidad y se favorece que la información sea fluida.

Dada la fecha en que han llegado las recomendaciones se han concretado más los mecanismos de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones. Se está elaborando un protocolo más amplio que recoja todos los posibles cauces de reclamación y prevea un proceso más definido y sistemático para aumentar la participación y la eficacia en la resolución de las reclamaciones.

Al final de cada cuatrimestre, se realizan encuestas de satisfacción del profesorado, alumnado y PAS, donde también se valoran otros puntos acerca del Centro, instalaciones, etc.

- Se evidencia que se han tenido en cuenta las recomendaciones y se han adoptado acciones de mejora pero se recomienda seguir mejorando aspectos como pueden ser el fomento de la movilidad, la evaluación de la docencia o la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés.

Este curso no se pusieron en marcha acciones de movilidad porque no estaba previsto ni la salida ni llegada de alumnos, ya que sólo existía hasta 3º de Grado en ADE. Pero durante el siguiente curso, en que sí había 4º de grado en ADE, el porcentaje de alumnos que se acogieron al Programa ERASMUS fue de un 50%. Por lo que se estima que las acciones emprendidas para fomentar la movilidad (información, reuniones, envío de emails, etc.), se considera que tuvieron éxito. El Departamento encargado de las acciones de movilidad es el Departamento de Relaciones Externas y Orientación Laboral. Departamento que se encargará de realizar las encuestas, preparadas por la Secretaría del Centro, a los alumnos que han participado en Programas de Movilidad.

- Se ha realizado un proceso de reflexión interno de las fortalezas, sin embargo, se recomienda realizar no solo una enumeración sino también un análisis causal más profundo.

Herramientas tales, como la difusión del programa formativo antes del periodo de matriculación, el trabajo del coordinador del grado y los tutores en la coordinación académica, el plan de acogida, las mejoras para la accesibilidad de la página web, los programas de satisfacción del profesorado y PAS, el sistema de quejas y sugerencias con el buzón de sugerencias, la utilización del campus virtual están ayudando a cohesionar la titulación y a organizar mejor las actividades dentro y fuera del aula. Se está haciendo participar más alumno, e interactuando más con el profesorado, y con el personal de administración y servicios. Por otra parte los sucesivos cursos, estamos observando como los programas de movilidad están teniendo un gran éxito en cuanto al porcentaje de alumnos han participado en dichos programas.

- Se ha realizado un proceso de reflexión interno de las debilidades, sin embargo, se recomienda realizar no solo una enumeración sino también un análisis causal profundo.

En cuanto al análisis de las debilidades del título: 1) La baja participación del alumnado en las encuestas de satisfacción, en los cursos sucesivos ha aumentado al cambiar el sistema de hacer las encuestas a través de la Plataforma Virtual Moodle en el aula de informática tomando 20 minutos de alguna clase. El porcentaje ha subido en los sucesivos cursos. 2) Si bien el curso 2010-2011 no se realizaron encuestas a los profesores ni al personal de administración y servicios, para el curso siguiente se elaboran las encuestas y se realizaron, haciéndose desde entonces de manera continuada. 3) El poco aprovechamiento de por parte de los alumnos de las múltiples medidas que la UCM y el Centro ponen a su disposición, se ha tratado de mejorar, haciendo al alumno que utilice el campus virtual, el correo electrónico institucional, la página web, guías docentes, los medios bibliográficos, etc. y mejorando las instalaciones del Centro.

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM el 24 de septiembre de 2012.

En cuanto a la primera recomendación sobre seguir fomentando la participación del alumnado en las encuestas de evaluación de la calidad de la docencia, se ha optado por solicitar veinte minutos de una cada clase y efectuar las encuestas a través de medios informáticos mediante la plataforma Moodle, con lo que se ha obtenido un mayor

número de participación del alumnado. La participación del alumnado fue de un 70%, porcentaje muy superior al curso anterior (22%). Se han conseguido también sugerencias a través de las propias encuestas.

En cuanto a la segunda recomendación sobre ampliar la información relativa a la satisfacción de los estudiantes e incorporar el análisis de la satisfacción del PAS y de los agentes externos, mediante el nuevo sistema de encuestas de satisfacción se ha obtenido una mayor información relativa a la satisfacción de los distintos estamentos. La participación del alumnado fue de un 70%, aumentando progresivamente en cada curso, en el primer curso (57%), en el segundo curso (73%), y en el tercer curso (80%). El grado de satisfacción con el Título del alumnado fue de un 75%, en primer curso (70%), en segundo curso (77,5%) y en el tercer curso (77,5%). La participación del profesorado fue de un 100% y el grado de satisfacción con el Título de un 86%. La participación del PAS fue de un 100% y el grado de satisfacción de 82%.

4.4.- Se han realizado las acciones de mejora planteadas en la Memoria de Seguimiento anterior, por la Junta de Centro, para su desarrollo a lo largo del curso 2012-2013.

No aplicable.

• **SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No se han realizado modificaciones sustanciales.

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

No se han realizado modificaciones no sustanciales.

• **SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.**

El título se justifica por cuatro motivos: a) es un título con una gran tradición dentro de la Universidad Complutense de Madrid; b) cuenta con una demanda muy elevada de futuros estudiantes; c) el mercado nacional español y el madrileño demandan la formación de estudiantes en Administración y Dirección de Empresas; y d) existen referentes nacionales e internacionales que avalan la propuesta.

Es un Título bien diseñado y adaptado al VERIFICA hasta la fecha.

La difusión del programa formativo antes del periodo de matriculación se realiza fundamentalmente a través de los programas de orientación preuniversitaria, la participación en Aula Madrid: Salón Internacional del Estudiante y de la Oferta Educativa y la visita a distintos centros de educación secundaria, donde se explican los objetivos, competencias, programa docente del título, entre otras cosas.

El coordinador del título y los tutores de cada curso ejercen la responsabilidad sobre la tutela de los alumnos del Grado. Hasta la fecha, este sistema ha funcionado correctamente.

El plan de acogida, que consiste en recibir a los alumnos el primer día de clase a primera hora, se desarrolla con éxito. En él participan el coordinador del grado, los tutores, la responsable del Departamento de Relaciones Externas y la bibliotecaria, así como también algún alumno. Se da la información más relevante que debe conocer el alumno al comienzo de sus estudios, así como se le indica las vías para ampliar esa información y resolver sus dudas y sugerencias.

La página web del grado es fácilmente accesible y la información más relevante para el alumno está a su disposición en pocos clicks de ratón.

La estructura de los grupos de docencia aprovecha al máximo los recursos e infraestructuras de la titulación.

Para atender las quejas y sugerencias, se ha creado un correo electrónico a modo de “buzón de sugerencias” que es conocido por los alumnos al ser informados de la existencia del mismo en el plan de acogida y, también, al ocupar un lugar destacado en la página web del grado.

El sistema de coordinación diseñado y adaptado a las circunstancias del funcionamiento del título funciona bien. Las reuniones previas y finales al cuatrimestre con los profesores y tutores, así como el empleo del campus virtual están ayudando a organizar mejor las actividades en el aula y fuera del aula de los alumnos.

El análisis de la tasa de rendimiento y la tasa de éxito permitieron descubrir que los alumnos no superaban los créditos matriculados, ni los créditos presentados a examen en la misma medida que el curso anterior, el promedio de la UCM y el promedio de la rama. Tras el estudio y la toma de decisiones encaminadas a su mejora, el Coordinador de Grado junto con los tutores y profesores han asesorado al alumnado, logrando invertir esta tendencia.

• **SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS.**

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

En el curso 2010-2011 se señalaron como puntos débiles los siguientes:

- Baja participación del alumnado en las encuestas de satisfacción.
- No se realizaron encuestas a los profesores ni al personal de administración y servicios.
- Poco aprovechamiento por parte de los alumnos de las múltiples medidas que la UCM y el Centro ponen a su disposición.

En el curso 2011-2012 los dos primeros puntos débiles se han subsanado, obteniendo mayor participación del alumnado y realizando encuestas a los profesores y al personal de administración y servicios.

Se sigue trabajando para que los alumnos realicen un mejor aprovechamiento de las múltiples medidas que la UCM y el Centro ponen a su disposición.

Un punto débil encontrado el curso 2011-2012 es que los alumnos no superan los créditos matriculados, ni los créditos presentados a examen en la misma medida que el curso anterior, el promedio de la UCM y el promedio de la rama. Este dato se descubrió al analizar la tasa de rendimiento y la tasa de éxito. Se procedió a su estudio y a la toma de decisiones encaminadas a su mejora, logrando corregirlo para el curso 2012-2013.

Los aspectos menos valorados en ambas titulaciones durante el curso 2011-2012 fueron: climatización, instalaciones deportivas, horario de la Biblioteca, tecnologías de la información, falta de comunicación de las ausencias de los profesores.

El curso 2012-2013 se han encontrado los siguientes puntos débiles:

- Los alumnos de primer curso tienen un bajo nivel de matemáticas. Lo que les hizo calificar negativamente alguna asignatura dado que el profesorado suele dar por sabidos conocimientos que los alumnos no tienen bien adquiridos.
- Los alumnos dejaron de contestar una encuesta de satisfacción de una asignatura porque tenían la idea de que el profesor podía tomar represalias.
- Baja participación del profesorado en las encuestas de satisfacción, en las encuestas de satisfacción de los estudiantes OUT (enviados), y no se realizaron encuestas a los alumnos IN (recibidos).

No se recibieron quejas o sugerencias a través del buzón de la página web, quizás no sea muy conocido por parte de los alumnos y profesores, se tomarán medidas para su difusión. La mayor fuente de quejas y sugerencias están siendo las encuestas de satisfacción.

7.2. Análisis del Plan de acciones y medidas de mejora desarrollado a lo largo del curso 2012-2013 con la descripción de la efectividad de las mismas y Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el próximo curso académico 2013-2014 o posteriores, en su caso.

Las medidas de mejora desarrolladas a lo largo del curso 2012-2013:

- Para mejorar la climatización se ha ampliado el horario de la calefacción, se han colocado burletes, se han cambiado las ventanas para un mejor aislamiento de las clases.

- Respecto a las instalaciones deportivas, se han comprado y reparado aparatos del Gimnasio, reparado las goteras del Polideportivo. Se procederá a repasar y pintar las pistas externas y los frontones.
- Para completar el horario de la Biblioteca se han dedicado dos aulas para que los estudiantes puedan estudiar o trabajar en grupo. También se ha habilitado en la Biblioteca una sala para trabajar en grupo, con tres ordenadores.
- En cuanto a las mejoras tecnológicas, se han sustituido los monitores y los ordenadores más antiguos de las aulas, de los despachos de los profesores y de otras dependencias del Centro. Se han instalado dos impresoras multifunción, una en la Biblioteca y otra en la Sala de Profesores, se han renovado los antivirus e instalado programas de seguridad informática, se han colocado algunas pizarras electrónicas; se han cambiado los fluorescentes tradicionales por iluminación con láminas LED.
- Se ha establecido un protocolo escrito para las ausencias del profesorado y un sistema de comunicación a los alumnos de dichas ausencias.

Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el próximo curso académico 2013-2014 o posteriores, en su caso:

- Establecer clases de apoyo de matemáticas para los alumnos que lo deseen.
- Hacer ver a los alumnos la relevancia de las encuestas y que no se toman represalias por el resultado de las encuestas.
- Lograr conseguir una mayor participación en las encuestas de satisfacción del profesorado, en las encuestas de satisfacción de los estudiantes out (enviados), realizar encuestas a los alumnos in (recibidos) y a los alumnos graduados para conocer la satisfacción con la formación recibida.
- Seguir con la modernización de equipos informáticos y software, modificación y mejora de la página web, continuación de la eliminación de trabas de acceso a personas con movilidad reducida, mejora de la iluminación, mobiliario y climatización de las aulas.

Memoria aprobada por la Junta de Centro el día 7 de marzo de 2014.