



UNIVERSIDAD  
**COMPLUTENSE**  
MADRID

Proyecto de Innovación INNOVA-GestiónCalidad

Convocatoria 2016/17

Nº de proyecto: 148

Título del proyecto: Diseño de un modelo SIGC en el marco del programa  
AUDIT para la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Responsable del proyecto: Begoña García Greciano

Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Departamento: Decanato

## 1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

En el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, el comunicado del Proceso de Bolonia 2020 establece las siguientes prioridades para esta década: la dimensión social de la enseñanza entendida como la igualdad de oportunidades de acceso a una educación de calidad, el aprendizaje permanente, la empleabilidad, la investigación y la innovación, la internacionalización de las enseñanzas y la movilidad.

La Universidad debe perseguir estos retos y buscar la excelencia en todos los aspectos de la educación superior que van desde la enseñanza y la investigación hasta el compromiso con la cohesión social y el desarrollo cultural. Además, las universidades deben garantizar el cumplimiento de sus objetivos y buscar su mejora continuada, asegurando la Garantía de Calidad en todos los procesos: los planes de estudio, el seguimiento de las titulaciones, la evaluación del profesorado y los sistemas de garantía interna de calidad. “Esto requiere un enfoque constante en la calidad” (Proceso de Bolonia 2020).

La garantía de la calidad puede describirse “como la atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora” (*ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY – ASSURANCE, 2004*). Además, ha de permitir a las universidades “demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad” (*ENQA, 2005*). Las universidades españolas han de asegurar que sus actuaciones garantizan el cumplimiento de los objetivos de las enseñanzas que imparten, buscando la mejora continua, y correspondiendo a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las mismas y la transparencia exigida en el marco del EEES y en la normativa nacional, RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el RD 861/2010, de 2 de julio.

En este sentido, las universidades han de contar con políticas y Sistemas de Garantía Interna de Calidad formalmente establecidos y públicamente disponibles.

Teniendo en cuenta el contexto explicado previamente, la ANECA en colaboración con otras agencias regionales han desarrollado el Programa AUDIT dirigido a centros universitarios y lo que pretende es orientar el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad que integre las actividades que hasta ahora se venían realizando con la garantía de calidad de las enseñanzas. Se evaluará si el centro tiene definidos (ANECA, 2015):

- Mecanismos para la toma de decisiones a la hora de decidir ofertar un título.
- Su proceso para involucrar a los actores necesarios (académicos y estudiantes pero también no académicos en el caso de títulos enfocados a profesiones, mercado laboral, etc.).
- Cuáles son los mecanismos de participación de los diferentes equipos implicados en los contenidos y en la definición de los resultados del aprendizaje y en el proceso de garantía de calidad asociado a los títulos vinculados a la obtención de un título oficial, así como el papel que juega el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES) en su definición.

Como consecuencia, el objetivo fundamental del presente proyecto es poner de manifiesto el compromiso de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid con la mejora continua de la calidad en el marco del programa AUDIT.

Dicho objetivo general se puede dividir en dos intermedios:

- Realizar el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad según el programa AUDIT para obtener el correspondiente **certificado de diseño** emitido por la ANECA. La certificación del diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad es un paso previo necesario a la certificación de su implantación. Son varias las Facultades de distintas Universidades de toda España que cuentan ya con el certificado del diseño según el programa AUDIT, pudiéndose consultar el listado completo en el siguiente enlace: <http://www.aneca.es/Programas/AUDIT/Resultados2>. En el caso de las Universidades Públicas madrileñas, la Universidad de Alcalá de Henares y la Universidad Politécnica de Madrid, cuenta ya con Facultades que han obtenido dicho certificado, así como todos los centros de la Universidad Carlos III de Madrid y de la Universidad Rey Juan Carlos. Sin embargo, todavía no hay ninguna Facultad de la Universidad Complutense de Madrid que haya obtenido el certificado de diseño según el programa AUDIT.
- Una vez diseñado el modelo de Sistema de Garantía Interna de Calidad al que se ha hecho referencia en el punto anterior, obtener el correspondiente **certificado de implantación** que emite la ANECA.

El siguiente paso sería la obtención del certificado de implantación participando para ello en un proceso de auditoría. Son varios los centros que ya han obtenido un certificado de la implantación de su Sistema de Garantía Interna de Calidad de acuerdo al Modelo AUDIT, tras haber pasado el correspondiente proceso de auditoría, y haber demostrado un cumplimiento adecuado de los criterios y directrices de calidad establecidos en este modelo. En el siguiente enlace pueden consultarse los centros que poseen dicho reconocimiento: <http://www.aneca.es/Programas/AUDIT/Registro-de-universidades-centros-certificados>.

De esta forma se pretenden establecer los criterios de calidad, hacer el seguimiento de los procesos definidos para lograrlos y establecer estrategias de mejora continua, así como responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y respuesta a las expectativas de los diferentes grupos de interés, y facilitar el seguimiento de las titulaciones implantadas.

Este proyecto se centra en el primero de los objetivos intermedios expuestos anteriormente, es decir, en el **diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad** según el programa AUDIT, debido a que poder completar los dos objetivos planteados requiere una duración temporal superior a un curso académico.

El hecho de que la Facultad diseñe e implante el Sistema de Garantía Interna de Calidad según el modelo AUDIT le permitirá mantener sus procesos clave bajo control, analizar sus resultados y actuar eficazmente hacia la mejora continua (ANECA, 2013).

La consecución por parte de la Facultad de la acreditación positiva de centro tiene repercusión en la renovación de la acreditación de sus títulos oficiales y permite amparar toda la actividad docente del centro, lo que incluye también los títulos propios (ANECA, 2015). De esta forma, la Facultad llevará a cabo un trabajo más eficiente en los procesos de seguimiento y acreditación de titulaciones oficiales.

Además, hay que tener presente que la obtención de un sello de calidad reconocido, como es el caso de la obtención de la certificación AUDIT de la ANECA, otorga un valor añadido a la Facultad y a sus titulaciones como elemento de información para el estudiante y para la sociedad en general.

## **2. Objetivos alcanzados**

El objetivo fundamental alcanzado en el presente proyecto es el importante avance logrado por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad según el programa AUDIT de la ANECA.

Cabe destacar también la modificación llevada a cabo de la Comisión de Calidad de Centro de la Facultad habiéndose redefinido sus funciones y composición y logrando que sea más operativa y efectiva para contribuir a reforzar y mejorar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad.

Otro de los objetivos alcanzados ha sido la concienciación de la importancia de certificar el diseño del Sistema de Garantía Interno de Calidad, tanto para la Facultad como para todos sus grupos de interés, así como contar con su implicación y participación en el mismo. Tanto en la redacción del Manual de Calidad (véase índice de los puntos en los que se ha trabajado en el Anexo I), como de los distintos procesos (clave, estratégicos y de soporte, tal y como se muestra en los Anexo II y III) han participado todos los Vicedecanatos, siendo su participación más activa en unos u otros dependiendo de sus competencias, así como los miembros de la Comisión de Calidad de Centro, el Gerente y la Directora de la Biblioteca. En el caso de los procesos cuya definición no corresponde a la Facultad, se ha contado con la estrecha colaboración del Rectorado a través del Vicerrectorado de Calidad.

Señalar también que se ha avanzado en la revisión y documentación de los procedimientos llevados a cabo en la Facultad (tanto estratégicos, como clave y soporte), lo que ha servido para replantear algunas cuestiones y proponer mejoras, lo que ha contribuido a mejorar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad.

También se han hecho avances importantes en la redacción del Manual de Calidad de la Facultad, habiéndose definido la Política de Calidad de la misma.

Con el trabajo realizado hasta la fecha en el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad según el programa AUDIT, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha contribuido a garantizar la calidad de los títulos que se imparten en la misma, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. De esta forma se considera que se está dando respuesta al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad, y se está avanzado en la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. Por otra parte, se están diseñando procesos que contribuyen a la mejora continua, habiéndose realizado una ordenación sistematizada de los distintos procesos que afectan tanto a la oferta formativa y al diseño de sus planes, como a los estudiantes, personal académico y de administración y servicios y a los recursos materiales contribuyendo así a mejorar la garantía de calidad.

El hecho de que se haya ido completando las fases del programa AUDIT a la vez que se han ido acreditando las titulaciones de la Facultad ha permitido también incluir nuevas mejoras en el diseño del mismo. Durante la elaboración del mismo de este proyecto la completado la acreditación de dos titulaciones de Grado y seis titulaciones de Máster. Dados los elementos comunes que comparten el proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones y el Sistema de Garantía Interno de Calidad, ha facilitado su elaboración.

A escala internacional, la calidad de la Facultad como institución y de su oferta formativa ha sido reconocida por los resultados de distintos rankings como el “*QS World University Ranking*” en el que se valora la reputación académica, la reputación de sus profesores y el impacto de la investigación o “*Eduniversal Best Master and MBAs Ranking*” en el que se valora la relevancia de los programas, la inserción laboral y la satisfacción de los estudiantes.

No cabe duda que todo el trabajo realizado hasta la fecha ha tenido un impacto positivo en el objetivo fijado relativo al incremento de la calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

### **3. Metodología empleada en el proyecto**

Las fases para la obtención del certificado AUDIT son:

- Fase I: Diseño del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad en colaboración con el Vicerrectorado de Calidad.
- Fase II: Certificación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Fase III: Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Facultad
- Fase IV: Realización de una auditoría interna (por la Universidad Complutense) de la implantación.
- Fase V: Solicitar la Auditoría Externa (por la ANECA) para obtener el certificado de implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Aunque el objetivo de la Facultad es completar todas las fases, sin embargo, en el presente proyecto sólo se pretendía acometer la primera de ellas, debido a que la duración temporal se limita a un curso académico.

La primera fase requería la definición de los objetivos estratégicos del Sistema de Garantía Interna de Calidad y se ha llevado a cabo con la colaboración con el Vicerrectorado de Calidad. Esto ha supuesto el desarrollo de un conjunto de documentos como el Manual de Sistema de Garantía Interna de Calidad en el que se describen los distintos procesos y procedimientos de la Facultad, así como los responsables de los mismos. Dichos procesos se clasifican en:

- Procesos estratégicos.
- Procesos clave.
- Procesos de apoyo.

Cada uno de los procesos requiere de la definición del objetivo, ámbito de aplicación, responsables, procedimiento de revisión y mejora, así como la elaboración de un conjunto de indicadores que midan la eficiencia del mismo.

A partir de la definición de los mismos se diseña el mapa de procesos, su relación con las directrices del programa AUDIT y se completan con los flujogramas correspondientes.

Durante el desarrollo del proyecto se han llevado a cabo reuniones con distintos colectivos implicados tal y como se explica más detalladamente en el punto 5 de Desarrollo de las actividades. Dichas reuniones han tenido lugar tanto con los responsables del Vicerrectorado de Calidad y la Oficina de Calidad, como con distintos colectivos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Las reuniones mantenidas con los colectivos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales han permitido transmitir a los mismos tanto el objetivo del proyecto como la necesidad de su implicación y colaboración en el mismo aportando ideas desde la perspectiva tanto del Decanato, como del profesorado, del personal de administración y servicios, de los alumnos y de los representantes externos provenientes del mundo empresarial.

#### 4. Recursos humanos

Los responsables de llevar a cabo el presente proyecto han sido la Decana, la Vicedecana de Calidad, el Vicedecano de Ordenación Académica y Gestión Económica, el Vicedecano de Relaciones Internacionales, el Vicedecano de Alumnos y Extensión Universitaria, el Vicedecano de Investigación, Doctorado y Biblioteca, la Vicedecana de Estudios, la Secretaria Académica de la Facultad, el Gerente y Coordinador del Área de Ciencias Sociales del Campus de Somosaguas y Responsable de Relaciones con Instituciones Externas y la Directora de la Biblioteca, con el apoyo en todo momento del Vicerrectorado de Calidad, así como de la Oficina de Calidad.

Además, también han participado en el mismo los miembros de la Comisión de Calidad de Centro, que eran, además de la Decana, la Vicedecana de Calidad, la Vicedecana de Estudios y el Vicedecano de Investigación, Doctorado y Biblioteca, los siguientes: cuatro directores de departamento, en concreto de los Departamentos de Economía Aplicada II, Economía Aplicada VI, Economía Financiera y Contabilidad III e Historia e Instituciones Económicas II, dos profesores permanentes con vinculación permanente miembros de Junta de Facultad, un profesor en representación del resto del personal docente e investigador miembro de Junta de Facultad, dos estudiantes (uno que esté cursando estudios de Grado y otro que esté cursando estudios de Postgrado, ambos miembros de Junta de Facultad), dos representantes del personal de administración y servicios y dos representantes externos de empresas.

Por otra parte, en la búsqueda de un modelo de calidad a escala internacional, se busca situar a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en los más altos estándares de calidad a través de la obtención de certificaciones. La Facultad lleva años apostando por la internacionalización entendida no sólo como la movilidad de los estudiantes y el personal sino también como la internacionalización de las enseñanzas o *Internationalization at Home* (IaH). Hay que tener en cuenta que la ANECA es miembro de la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) y sigue “un conjunto consensuado de criterios, procedimientos y directrices para la garantía de calidad” elaboradas en el documento “Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EES”. Por tanto, para facilitar la solicitud de acreditaciones a nivel internacional, como por ejemplo la acreditación EPAS (*European Programs Accreditation System*), lo que permitirá incrementar el número de convenios firmados con otras Universidades Europeas, así como de la implantación de nuevas dobles titulaciones internacionales similares a la ya existente de Administración y Dirección de Empresas con la *Berlin School of Economics and Law*, se ha contado con la colaboración de un profesor británico para la traducción de la información publicada en la página web. La acreditación EPAS es una certificación internacional para titulaciones que opera dentro del programa *European Foundation Management Development* (EFMD) y es una acreditación reconocida por todas las universidades. Para la firma de convenios internacionales cada vez son más las universidades que requieren de una acreditación internacional, por lo que la estrategia de la Facultad para la internacionalización se debe centrar en la obtención de este tipo de acreditaciones.

## 5. Desarrollo de las actividades

El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid dio el visto bueno para que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales fuera centro piloto en el diseño del Sistema de Garantía de Calidad Interna según las directrices del programa AUDIT, contando en todo momento con su apoyo y colaboración, tanto por parte de la Vicerrectora de Calidad, como de la Directora de la Oficina de Calidad, de la Asesora para el programa AUDIT, del Vicegerente de Gestión Académica, del Jefe de Servicio de la Oficina para la Calidad, de la Directora de Procedimientos y Administración Electrónica, del Jefe de la Unidad de Mejora Técnica de los Servicios y de la Técnico de Apoyo a la Unidad de Organización y Procedimientos.

Las reuniones convocadas por el Vicerrectorado de Calidad en las que se ha participado la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales han sido las siguientes:

- La celebrada el 30 de noviembre de 2016 en la que se presentó la propuesta de documentos de trabajo que iban a ser soporte del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid en los que se había trabajado desde el Vicerrectorado. Serán tres las Facultades que participen en este proceso. El objetivo es construir un modelo marco para toda la Universidad, en el que todos sus grupos de interés vean reflejada su actividad. Es necesario contar con una Declaración de Política de Calidad de la UCM, hay que consensuar la relación de procesos de los centros UCM, así como el Mapa de procesos y el Manual de Calidad.
- La celebrada el día 16 de diciembre de 2016 en la que se revisaron la política de calidad propuesta para la Universidad Complutense de Madrid y se revisó y validó la propuesta del mapa de procesos, así como se estableció un plan de trabajo.
- La celebrada el día 15 de febrero de 2017 en la que se revisó el mapa de procesos, las políticas y objetivos de calidad de los centros y se estableció un plan de trabajo especificando un calendario, la configuración de los distintos grupos de trabajo y se designaron los responsables por centro de los distintos procedimientos. También se actualizó el borrador del Manual de Calidad.
- La celebrada el día 10 de marzo de 2017 en la que se revisó el estado de las tareas asignadas en las reuniones anteriores relativas a las políticas de calidad de los centros, al procedimiento estratégico PE01 y al Manual de calidad.
- La celebrada el día 12 de junio de 2017 en la que se pusieron en común los trabajos realizados en cuanto a los procedimientos y al Manual de Calidad y se aprobaron algunos elementos operativos como ajustes de fechas previstas, apoyos necesarios y forma de estructurar la documentación generada.
- La celebrada el día 3 de julio de 2017 en la que se pusieron en común los trabajos realizados hasta la fecha.

La implicación y grado de compromiso del equipo directivo y del personal con la calidad de los programas formativos que se imparten en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid ha sido máximo en el desarrollo del presente proyecto.



Desde el Vicedecanato de Calidad (y anteriormente, desde el Vicedecanato de Evaluación de la Calidad y Estudios de Grado), junto con los coordinadores de las distintas titulaciones, se lleva tiempo trabajando en la mejora de la calidad. Estas mejoras quedan reflejadas en los informes anuales de seguimiento que se encuentran publicados en la página web de la Facultad, así como en la página web de la Oficina de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid.

Bajo la supervisión de la Decana, el Vicedecanato de Calidad es el encargado de la coordinación y seguimiento del proyecto. Dicho Vicedecanato ha contado con el apoyo de la Comisión de Calidad de Centro, responsable del modelo de calidad de centro y de desarrollar el Sistema de Garantía Interna de Calidad. El día 13 de julio de 2016 se presentó a aprobación por Junta de Facultad la modificación del Reglamento de funcionamiento interno con el objetivo de adecuar sus funciones a los objetivos del programa AUDIT. En ese sentido se recoge explícitamente en el artículo 3.1 sus funciones que pasan a ser las siguientes:

- a. Definir la política y los objetivos de calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y de sus titulaciones, de acuerdo con la política de calidad de la UCM.
- b. Realizar el diseño, seguimiento y aceptación de propuestas de cambio del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, gestionando y coordinando todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- c. Desarrollar mecanismos que permitan mantener y mejorar la oferta formativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para la mejora periódica de la calidad de las enseñanzas.
- d. Desarrollar procedimientos que permitan comprobar que las acciones que se lleven a cabo favorecen el aprendizaje del estudiante.
- e. Homogeneizar la calidad de las titulaciones del centro elaborando y discutiendo las partes comunes de las Memorias de Seguimiento, gestionando el Sistema de Información de las Titulaciones y centralizando la comunicación con el Vicerrectorado.
- f. Incentivar el programa Docencia en las titulaciones del Centro y desarrollar mecanismos de apoyo a la docencia.
- g. Dotar de mecanismos para diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales.
- h. Elaborar procedimientos que garanticen la medición, análisis y utilización de los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.
- i. Desarrollar mecanismos que permitan garantizar la publicación periódica de la información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas.
- j. Desarrollar mecanismos que permitan garantizar la resolución de quejas y el análisis de las sugerencias presentadas. Podrá además elevar a los órganos competentes de la Universidad Complutense toda iniciativa que redunde en la mejora de la Calidad dentro del ámbito de actuación de la Comisión.
- k. Elaborar anualmente una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión de Calidad de Centro y el seguimiento efectuado que incluya, en su caso, un plan de mejoras.
- l. Elaborar propuestas de revisión y mejora de los objetivos de calidad a la vista de los informes de las respectivas comisiones de calidad de las distintas titulaciones que se imparten en la Facultad de

## Ciencias Económicas y Empresariales.

- m. La adopción de la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad para su aprobación por la Junta de Facultad.
- n. Todas las restantes funciones que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro y las titulaciones que se imparten y que de forma expresa se atribuyan a esta Comisión.

También se aprobó en dicha Junta de Facultad la modificación de los miembros de la misma para adecuarse a las necesidades del programa AUDIT, pasando a estar en la misma la Decana, la Vicedecana de Calidad, la Vicedecana de Estudios y el Vicedecano de Investigación, Doctorado y Biblioteca, cuatro directores de departamento, en concreto de los Departamentos de Economía Aplicada II, Economía Aplicada VI, Economía Financiera y Contabilidad III e Historia e Instituciones Económicas II, dos profesores permanentes con vinculación permanente miembros de Junta de Facultad, un profesor en representación del resto del personal docente e investigador miembro de Junta de Facultad, dos estudiantes (uno que esté cursando estudios de Grado y otro que esté cursando estudios de Postgrado, ambos miembros de Junta de Facultad), dos representantes del personal de administración y servicios y dos representantes externos de empresas.

La Comisión de Calidad de Centro fue convocada el día 16 de marzo de 2017 con el objetivo de informar a sus miembros del programa AUDIT y se crearon dos grupos de trabajo para colaborar en el diseño de los procedimientos requeridos por dicho programa.

Tanto en la redacción del Manual de Calidad (véase índice de los puntos en los que se ha trabajado en el Anexo I), como de los distintos procesos (clave, estratégicos y de soporte, tal y como se muestra en los Anexos II y III) han participado todos los Vicedecanatos, siendo su participación más activa en unos u otros dependiendo de sus competencias, así como los miembros de la Comisión de Calidad de Centro, el Gerente y la Directora de la Biblioteca. En el caso de los procesos cuya definición no corresponde a la Facultad se ha contado con la estrecha colaboración del Rectorado.

Por tanto, como resultado de las actividades realizadas se ha conseguido hacer una reestructuración de la Comisión de Calidad de Centro de la Facultad redefiniendo sus funciones y composición y logrando que sea más operativa y efectiva para la contribución a reforzar y mejorar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad. También se ha avanzado en la revisión y documentación de los procedimientos llevados a cabo en la Facultad, lo que ha servido para replantear algunas cuestiones y proponer mejoras, y se han hecho avances también en la redacción del Manual de Calidad de la Facultad, habiéndose definido la Política de Calidad de la misma.

Dada la envergadura del presente proyecto, en la convocatoria de 2017/2018 se solicitó un nuevo proyecto de innovación que también fue bien valorado y, por tanto, concedido. Dicho proyecto, que tiene por título "Apuesta por la acreditación institucional de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales tanto nacional (AUDIT) como internacional (AACSB)" (proyecto nº 303), no sólo se pretende dar continuidad al actual, sino además dar un paso más apostando por las acreditaciones internacionales.

De esta forma, se considera que se ha cumplido el objetivo propuesto en este proyecto al haber avanzado en el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad

según el programa AUDIT de la ANECA.

## **6. Anexos**

### **ANEXO I. INDICE DE CONTENIDOS DEL MANUAL DE CALIDAD**

#### **1. LA FUNCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

#### **2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTE MANUAL DE CALIDAD**

##### **2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

##### **2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

##### **2.3 TITULACIONES IMPARTIDAS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

##### **2.4 TRAYECTORIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

##### **2.5 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

#### **3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO**

#### **4. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**

##### **4.1. MARCO**

##### **4.2. OBJETIVOS**

#### **5. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**

##### **5.1 ORGANIGRAMA**

##### **5.2 RESPONSABLE/S CALIDAD**

##### **5.3. COMISIÓN/ES CALIDAD**

#### **6. GRUPOS DE INTERÉS**

##### **6.1. IDENTIFICACIÓN**

##### **6.2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN**

##### **6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS**

##### **6.4 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

#### **7. MANUAL DE PROCESOS**

##### **7.1. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SEGÚN DIRECTRICES AUDIT**

##### **7.2. MAPA DE PROCESOS SEGÚN NIVELES**

##### **7.3. MAPA DE PROCESOS GRÁFICO**

##### **7.4. RELACIÓN DE AGENTES IMPLICADOS EN LOS PROCESOS**

##### **7.5. CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS**

#### **8 GLOSARIO Y ABREVIATURAS**

## **ANEXO II. DIRECTRICES DEL PROGRAMA AUDIT PARA EL DISEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**

- Directriz 1. Cómo la universidad define su política y objetivos de calidad de la formación.
- Directriz 2. Cómo la universidad garantiza la calidad de los programas formativos.
- Directriz 3. Cómo la universidad desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante.
- Directriz 4. Cómo la universidad garantiza la calidad del personal académico y de administración y servicios.
- Directriz 5. Cómo la universidad garantiza la calidad de sus recursos materiales y servicios.
- Directriz 6. Cómo la universidad recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos.
- Directriz 7. Cómo la universidad pública información y rinde cuentas sobre sus programas formativos.

**ANEXO III: MAPA DE PROCESOS DEFINIDO PARA LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

