



---

# MODELO DE MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS DE **GRADO EN DERECHO**

---

CURSO 2017-18

VICERRECTORADO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
Oficina para la Calidad de la UCM

## CONTROL DOCUMENTAL

### INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO .....	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER .....	3
1. ....	E
STRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO .....	3
2. ....	A
ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO .....	6
3. ....	A
ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO .....	8
4. ....	A
ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	11
5. ....	I
INDICADORES DE RESULTADO .....	11
6. ....	T
SEGUIMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. ....	19
7. ....	M
MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS .....	23
8. ....	R
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. ....	23
9. ....	R
EVALUACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA .....	26

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

### Aspectos a valorar:

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.universidadcisneros.es/>

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.

## ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

### Aspectos a valorar:

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Mecanismo IMPLANTADO.

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.**

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
María Dolores	Hernández Díaz-Ambrona	Secretaria General y Jefe de la División de Derecho
Luis	Coscolluela Montaner	Representante PDI. Profesor de mayor antigüedad en la División de Derecho
Diego	Hernández-Gil Hernández-Gil	Representante Estudiantes de la División de Derecho
Eva	Castells Rodríguez	Representante PAS
José Ángel	Rivero	Representante del Departamento de Relaciones Institucionales
Jorge	Ortega Doménech	Agente externo

En cuanto a la composición de la Comisión, integran la misma la Secretaria General del Centro por Derecho propio, el profesor más antiguo de la División de Derecho, que puede aportar su larga experiencia docente y su especial conocimiento del Centro. Por representación de los alumnos el delegado de cuarto curso, elegido por la Junta de Delegados. Un miembro del personal de administración, elegido por votación por dicho sector y el representante del Departamento de relaciones institucionales del centro. Además de un agente externo, que por su experiencia en la implantación en Grado y seguimiento de calidad de otros planes de estudio, justifica su nombramiento.

Para una mejor coordinación de la titulación, asiste también a las reuniones de la Comisión de Calidad el Coordinador de alumnos de la División de Derecho, el profesor de primer y cuarto curso de Grado Alberto Herranz Torres.

Cada uno de los integrantes de la Comisión lleva a la misma las cuestiones relacionadas con la calidad de la titulación que le ha hecho llegar, por los cauces previstos para ello, los miembros del colectivo al que representa.

Junto con esta Comisión específica de la titulación existe una Comisión general de calidad en el Centro, en la que se integra, además de la Secretaria General, el responsable de programas de Calidad del Centro, algunos de los miembros de las Comisiones de Calidad de cada Grado/Máster en la que se analizan y ponen en común cuestiones o aspectos que surgen en el seno de cada una de las comisiones, así como se diseñan planes de actuación conjunta para la mejora de la calidad de cada uno de los títulos.

En cuanto a las competencias de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado en Derecho.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos ,desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Derecho donde se ubica la titulación y con la política de calidad de la UCM.

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

<https://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-derecho/>

Reglamentos, funcionamiento y toma de decisiones: Desde el curso académico 2010/2011, por acuerdo tomado en la reunión celebrada el 3.3.2011 los acuerdos adoptados en el seno de la comisión de calidad se acuerdan por mayoría cualificada de votos, criterio este que seguirá vigente. El valor de cada voto es equivalente con independencia del sector al que represente cada miembro de la Comisión. Las convocatorias de las reuniones, junto con el orden del día y la documentación precisa para el desarrollo de las reuniones, se envían con la antelación suficiente por correo electrónico a cada uno de los miembros. Las reuniones están presididas por el responsable de la titulación, actuando de Secretario el representante del PAS que levanta acta de los acuerdos adoptados en las reuniones. Los acuerdos adoptados con relación a las cuestiones abordadas cuando conlleven un plan de actuación se comunican inmediatamente al responsable de poner en marcha el mismo. En todo caso, del acta se da traslado sin demora a la dirección del Centro.

Para todo lo no expresamente previsto en el Reglamento (aprobado el 3.3.2011), la Comisión se rige de forma subsidiaria por lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Los acuerdos alcanzados por la Comisión de Calidad se comunican a la Comisión de Calidad General de Calidad del Centro, que tras su análisis y valoración informa a la Junta Directiva del Centro para su estudio y ejecución. La Comisión supervisa el cumplimiento de las mismas.

El Coordinador del Grado en Derecho revisa la información pública que aparece en la web, supervisa la ejecución de las decisiones acordada por la Comisión y acude a las reuniones convocadas por el Vicedecanato de Estudios y Calidad de la Facultad de Psicología o la Oficina de Calidad de la UCM, informando después a la Comisión de Calidad.

Para abordar los temas a tratar, la Comisión de Calidad cuenta fundamentalmente con la información que le proporcionan: el equipo de Coordinación de la titulación, la Junta de Evaluación, el sistema formal de recogida de información que mantiene el Departamento de Calidad del Centro, los informes de evaluación externas y el buzón de sugerencias.

Las fortalezas del sistema de garantía interno de calidad son la coordinación y buena comunicación entre las distintas comisiones del centro y la cercanía que presenta para los alumnos los responsables de las mismas para atender sus sugerencias. Las dimensiones del Centro en cuanto a número de alumnos y la estructura organizativa del mismo, permite resolver de manera casi inmediata los problemas que se plantean por los coordinadores académicos implicados. Así al coincidir algunos de los miembros de la Comisión en otros órganos representativos del centro, como la Junta académica y la Junta Directiva, permite una comunicación continua, con una gran transparencia de los asuntos tratados y las decisiones sobre los mismos; pero sobre todo una unidad de esfuerzo en la implementación de las decisiones. El hecho de que exista una Comisión de Calidad en el Centro que integra a los responsables de calidad de las distintas titulaciones permite en problemas comunes a todas ellas aprobar acciones comunes para su solución y mejorar la calidad del título.

La existencia de tres coordinadores en la División de Derecho permite que en la jornada diaria del alumno de manera presencial puedan atender al mismo, junto con la atención por medios electrónicos. Por ello el alumno en cuanto surge cualquier incidencia sea académica o de cualquier otro ámbito acude a la figura del coordinador a comunicar la misma, confiando en la pronta respuesta con la que de esta forma se resuelven el problema o duda planteada.

### **1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.**

La Comisión se reúne dos veces al año, coincidiendo con el fin del cuatrimestre. Las reuniones celebradas en el curso 17-18 son las siguientes:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
<u>5/3/2018</u>	1. Valoración de los resultados del procedimiento de renovación del título. Ejecución de las recomendaciones y del Plan de mejoras. 2. Elaboración de la memoria anual de seguimiento del Título. 3. Novedades en el procedimiento de elaboración de encuestas.	Se analiza el Informe de la Renovación del Grado en DERECHO que ha sido bastante favorable lo que es una buena noticia para el Centro. Desde la División ya se están poniendo en marcha las medidas presentadas en el Plan de Mejora, entregadas al Panel de la Fundación Madrid I+D.  Se informa que se han externalizadas las encuestas, que la empresa IPD es la encargada de realizarlas. Señala que como la contratación se realizó a finales de diciembre, no se han podido realizar antes de finalizar el cuatrimestre, lo que puede influir en las valoraciones, pero había que asumir ese riesgo por cuanto resultaba obligatoria su realización. No obstante, se están ya programando las del

		segundo cuatrimestre para que en la última semana de abril se puedan realizar. Aprobación de cursos de habilidades y destrezas, que complementen en diversos cursos académicos la formación de los alumnos.
<u>23/07/2018</u>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de los resultados de las encuestas.</li> <li>2. Revisión página web</li> <li>3. Cierre de curso</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los resultados de satisfacción con la titulación de los distintos sectores implicados se mantienen, siendo como años anteriores muy satisfactorios, por lo que se acuerda publicar los mismos en la web del Centro.</li> <li>2. El resultado de las encuestas del Profesorado es muy positivo y puede resultar muy útil el listado de sugerencias y comentarios que se han recogido en el proceso de encuestación. Los responsables de la titulación analizarán los mismos y adoptarán las medidas que correspondan.</li> <li>3. Los coordinadores de cada titulación revisarán la información que aparece en la web de cara al comienzo de curso para actualizar la misma con nuevos contenidos.</li> </ol>

La Comisión de calidad ha desarrollado una importante labor durante los cursos iniciales de implantación del título que continúa en la actualidad tras la renovación de la acreditación, su funcionamiento ha sido esencial para el desarrollo de la titulación de manera óptima. Las decisiones se han tomado siempre con el mayor consenso. Sus decisiones han sido trasladadas a los coordinadores de las titulaciones así como a la dirección.

Entre las fortalezas de la comisión destaca su efectividad para la toma de decisiones y puesta en ejecución de aquéllas.

## 2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

### Mecanismo IMPLANTADO.

En cuanto a los mecanismos de coordinación docente entre los diferentes módulos y materias que conforman el plan de estudios para el Centro Cardenal Cisneros la División de Derecho cuenta con el siguiente cuadro organizativo, el curso anterior se desdobló la figura del coordinador tutor uno para el Grado en Derecho y otro para el doble Grado Derecho+ADE, consiguiendo que la satisfacción de los alumnos aumentase y atendiendo a las necesidades especiales que requiere el doble Grado Derecho+ADE.

- Jefe de División.
- Coordinador General.
- Coordinador Tutor del grado y del doble Grado Derecho+ADE
- Coordinador de prácticas externas.
- Coordinador visitas institucionales.

El Grado en Derecho y el doble Grado en Derecho+ADE, en el CES Cardenal Cisneros tiene al frente del mismo a un Jefe de División, responsable máximo de la coordinación académica, docente y de los alumnos. En estas actividades organizativas cuenta con un coordinador

general del Grado de Derecho cuyas funciones son el seguimiento académico de los estudios de Grado, otro igual para el doble Grado, coordinándose entre sí para aplicar los planes de mejora del grado, así como todas las actividades, instrumentos que funcionan en el Grado para su implementación en el Doble Grado, así como la organización de los profesores antes y durante el desarrollo del curso para distribuir de la manera más apropiada para los estudiantes las distintas actividades formativas que se van a utilizar en los diferentes módulos y materias. Además con la implantación de la asignatura de prácticas en cuarto curso de carrera se ha procedido a nombrar un Coordinador de prácticas externas, encargado de realizar todas las gestiones relativas a esta asignatura: firma de convenios, documentación y archivo de los mismos, evaluación de las prácticas, seguimiento de la actividad externa del alumno. Finalmente, existe un coordinador tutor que realiza el seguimiento académico de cada uno de los alumnos y sirve de enlace o mediador para resolver las incidencias que puedan surgir entre alumnos o alumnos-profesores. También desarrolla el asesoramiento de los alumnos en la elección de los itinerarios público, privado o el doble itinerario de público y privado, optativas, créditos, formación, salidas profesionales, programación de estudio, reconocimiento de créditos y asesoramiento en la diversas actividades del Centro.

La actividad docente es coordinada por el profesor que imparte la materia y en aquellas asignaturas que existe más de un profesor o que se imparte en más de un curso académico los profesores implicados se reúnen al comienzo del cuatrimestre para poner en común las cuestiones relativas a la impartición y evaluación de las asignatura, dentro del margen que permite la Guía docente, tendrán también tantas reuniones extraordinarias como las necesidades docentes lo exijan.

En síntesis, la actividad o funciones de cada uno de los implicados en el funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente pueden distribuirse de la siguiente forma:

1. Supervisión general de los procesos docentes y discentes: Jefe de División y coordinador general.
2. Supervisión de la gestión y tutorización de prácticas externas: coordinador de prácticas.
3. Realización del Informe a la Junta de Evaluación cuatrimestral: evolución del rendimiento académico y análisis de casos singulares (alumnos con dificultades académicas o personales: Jefe de División.
4. Actividades relacionadas con la mejora de la calidad docente: Jefe de División y coordinador general.
5. Coordinación entre profesores de la misma asignatura o de asignaturas: Coordinador general.
6. Asignación de carga docente y otras tareas al profesorado: Jefe de División.
7. Elaboración horarios: Jefe de División y coordinador general.
8. Elaboración calendarios de exámenes y revisiones: Coordinador general y coordinador tutor, que hace de enlace con los representantes de alumnos, ya que se intenta respetar las fechas propuestas por los alumnos.
9. Asignación de aulas, en coordinación con las otras Divisiones del Centro: Coordinador general.
10. Mediación en caso de conflicto entre profesores y alumnos: Coordinador general y coordinador tutor.
11. Orientación a alumnos: coordinador tutor.
12. Gestiones conducentes al reconocimiento de créditos optativos: Jefe de División.
13. Organización de prácticas externas, curriculares y extracurriculares: coordinador de prácticas.
14. Organización visitas institucionales: coordinador general.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora,
-------	----------------	---

		acuerdos adoptados
4/09/2017	Exámenes de Septiembre	Se acuerda establecer un turno de profesores para la ayuda del cuidado de los exámenes
14/09/2017	Resultado de las revisiones de exámenes	Se hace un balance del resultado positivo de los exámenes de septiembre y análisis del contenido de la junta de evaluación
20/09/2017	Junta de Evaluación	Se exponen los resultados de los alumnos, se establecen los criterios del nuevo curso académico, se informa de las actividades que el centro va a realizar en este curso académico, así como la propuesta por parte del claustro de profesores de todas aquellas actividades que se quieran realizar en el centro
9/10/2017	Publicaciones	Elaborar una lista de publicaciones y medios de comunicación especializados donde sería conveniente estar presentes, elaborando una guía de expertos en diversas materias.
23/10/2017	Visitas Institucionales	Puesta en común de las fechas de las visitas institucionales para coordinarlas con los demás profesores, así como nuevas propuestas de visitas en el Parlamento Europeo.
6/11/2017	Fidelización	Oferta paralela para la fidelización de alumnos, como prácticas desde los primeros cursos
21/02/2018	AULA	Briefing para los profesores y alumnos que participarán en AULA
27/03/2018	Captación de alumnos	Necesidades previas a la elaboración de un plan-inversión en marketing y comunicación, así como de posicionamiento.
09/04/2018	Asociaciones	Análisis de las actividades creadas por la Asociación de Antiguos alumnos.
23/04/2018	Página Web	Preparación y desarrollos de contenidos antes de junio y revisión periódica de la página web
07/05/2018	Convenios	Estudio de las empresas, despachos y organismos públicos donde sería interesante realizar convenios para prácticas, tanto de los que hay convenio con ellos como los nuevos despachos que se adhieren. A todos ellos es importante darles publicidad en nuestra web y otros soportes informativos.
16/05/2018	Mejora del plan de financiación	Actualización de la oferta de apoyo a la financiación de estudios y buscar la posibilidad de ofrecer facilidades para alojamiento a los alumnos que vienen de fuera, completarían los servicios que ofrece el Centro
31/05/2018	Exámenes Junio	Se acuerda establecer un turno de profesores para la ayuda del cuidado de los exámenes
21/06/2018	Resultado de las revisiones de exámenes	Análisis de los resultados académicos de los alumnos y preparación de la Junta Académica

25/06/2018	Junta Académica	Puesta en común de los resultados de los alumnos y los casos que requieran un estudio por parte del Claustro.
------------	-----------------	---

Sin duda una de las fortalezas de la titulación que permite ir corrigiendo las incidencias que se plantean y que ha contribuido a la mejora progresiva del título, influyendo sobre todo en el rendimiento académico y en la mayor satisfacción, es el nombramiento de distintos coordinadores, con competencias y áreas de actuación claramente delimitadas que contribuye a la eficiencia de su actuación, así como la coordinación entre ellos, presididos por el Jefe de División o coordinador general como muestran las múltiples reuniones celebradas, los temas tratados en ellas y los acuerdos adoptados. El hecho de que el Jefe de División sea a su vez Secretario General del Centro y, por ello, miembro de la Comisión de Calidad potencia el contacto entre esta Comisión y el equipo de coordinadores de Derecho.

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Mecanismo IMPLANTADO.

Se analizará la estructura y las características del profesorado, con carácter general, y se describirá el número de profesores, categorías docentes, sexenios y el porcentaje de doctores, siguiendo con lo establecido en el criterio 6 de la Memoria Verificada, y en consonancia con los objetivos académicos del Título.

Mecanismo implantado

En la División de Derecho durante el curso 2017/2018 hay un total de 26 profesores impartiendo enseñanzas en el Grado en Derecho, de los cuales el 57,69% es Doctor. El 42,31% restante es licenciado. La estructura de profesores adscritos al Grado en Derecho al inicio del curso es la siguiente: Catedráticos (2), Titulares (3), Titulares de Escuela Universitaria (1), Doctores (9), Licenciados (11).

Profesores que imparten el Grado en Derecho al inicio del curso 2017/2018	Total	Porcentaje de este grupo sobre el total
Catedráticos de Universidad	2	7,69%
Titulares de Universidad	3	11,54%
Titulares de Escuela Universitaria	1	3,85%
Doctores	15	57,6%
Licenciados	11	46,4%

En la composición del cuadro de Profesores, debe destacarse como fortaleza que casi el 60% de los Profesores sea Doctor, habiendo aumentado este porcentaje en los últimos años al leer su tesis algunos de los Profesores que conforman el claustro y contratarse nuevos profesores con dicho grado. Debe destacarse que algunos de los Profesores está en el último proceso de elaboración de su tesis Doctora.

En cuanto a la participación del profesorado en el Programa Docencia, aunque se consultó a la Oficina de Calidad de la UCM la posibilidad de que los profesores del CES Cardenal Cisneros se sometieran a dicho procedimiento, la gestión no fue posible, por lo que, como todos los años se realizó la encuesta de evaluación del profesorado, con los siguientes resultados:

	1º curso de seguimiento ó curso auto-informeacreditación	2º curso de seguimiento ó 1º curso acreditación	3º curso de seguimiento ó 2º curso acreditación	4º curso de seguimiento ó 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	

(IUCM-6) La “Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente” calculado como el ratio entre el sumatorio del Nº de profesores de un Grado en DERECHO que solicitan su participación en el Programa de Evaluación Docente del Centro en el curso académico 2016/17 y el sumatorio del Nº total de profesores del Grado en DERECHO de la Universidad Complutense en el curso académico 2017/18 toma el valor 100%, no hay variaciones interanuales. Esto se debe a que en este Centro de Enseñanza Superior se realizan evaluaciones obligatorias para todo el profesorado y por lo tanto todo el profesorado es evaluado por los alumnos.

(IUCM-7) La “Tasa de Evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente” calculado como el ratio entre el sumatorio del Nº de profesores de un Grado en DERECHO que han sido evaluados en el Programa de Evaluación Docente del Centro en el curso académico 2017/18 y el sumatorio del Nº total de profesores del Grado en DERECHO del CES Cardenal Cisneros en el curso académico 2017/18 toma el valor 100% ya que todas las encuestas fueron satisfactorias al superar el número mínimo de alumnos. Ello pone de manifiesto el compromiso de todos los agentes implicados en el proceso de implantación del Grado.

(IUCM-8) La “Tasa de evaluaciones positivas del profesorado” calculado como el ratio entre el sumatorio del Nº de profesores de un Grado en DERECHO que obtienen una evaluación positiva en el Programa de Evaluación Docente de CES Cardenal Cisneros en el curso académico 2017/18 toma el valor del 100%. Lo que sin duda refleja la extraordinaria calidad del profesorado y la percepción por el alumnado

La política del Cardenal Cisneros para garantizar la calidad del Sistema es que todos los profesores que impartan enseñanzas de Grado sean sometidos -sin excepción- a evaluación por parte de los alumnos.

El Centro en el curso académico 2017-2018 contrató a la empresa IPD, quienes mediante encuestadores ajenos a la Universidad realizaron las encuestas de manera presencial a los alumnos que se encontraban en el aula el día que se programó la encuesta para cada asignatura y profesor. Los alumnos no estaban avisados de la realización de la encuesta y el profesor abandonó previamente el aula para que los alumnos pudieran realizar la encuesta desde una situación más cómoda.

El 100% de los profesores obtuvo una valoración positiva, aunque evidentemente, existen diversas oscilaciones entre unos y otros.

Este cuestionario cuenta con 10 ítems agrupados (asistencia y percepción subjetiva de esfuerzo dedicado a la asignatura; cumplimiento del programa y contenido de las clases; forma de impartir las clases; actitud del profesor con respecto a los estudiantes; forma de evaluar la asignatura; dedicación del profesor; evaluación general del profesor, ...).

En los resultados destaca que la mayor satisfacción del alumnado con los docentes es con su formación académica y el reflejo de la misma en la actividad docente, lo que se convierte en una de las principales fortalezas de la titulación y una de las señas de identidad del Centro, que siempre ha procurado que el titular de cada una de las asignaturas sea un profesional de reconocido prestigio. Esta selección del Centro es avalada por la Universidad Complutense que ha concedido la venia docendi a todos los profesores del Grado.

La satisfacción media del alumnado con la titulación alcanza una puntuación media obtenida en las encuestas contestadas por los estudiantes (escala de 1 a 10) e es de 7.56, siendo los aspectos mejor valorados el trato con el alumno (8.1), el cumplimiento del programa y los criterios de evaluación (8.1) y la asistencia a clase con regularidad y puntualidad (8.5).

El aspecto menos valorado con una media de 7 puntos es el Profesor contribuye a aumentar el interés del alumno por la asignatura.

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

##### Mecanismo IMPLANTADO.

Se cuenta con los siguientes sistemas de quejas y sugerencias:

- a) Buzón de sugerencias.
- b) Correo electrónico (sugerencias@cu-cisneros.es) para comunicar dichas sugerencias, quejas y reclamaciones, con la información más relevante.

Una vez recibida la queja, se eleva la misma a la Comisión de Calidad. Para posibilitar el conocimiento de este sistema se cuenta con los siguientes medios:

- a) Tablón de anuncios situado en la recepción del Centro.
- b) Página Web.
- c) Reuniones informativas con los diversos grupos que componen el Grado.

Existe un formulario de quejas y sugerencias a disposición de toda la comunidad universitaria, disponible en el siguiente enlace:

[http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO\\_QUEJAS\\_Y\\_SUGERENCIAS.pdf](http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO_QUEJAS_Y_SUGERENCIAS.pdf)

La experiencia acumulada desde la implantación del Grado en el Curso Académico 2010/2011 demuestra que el alumno no utiliza estas vías, sino que opta por una comunicación directa bien con los Coordinadores de los estudios que cursa, bien con la Secretaria General. Ello bien puede considerarse una fortaleza, ya que el alumno es conocedor de la agilidad, rapidez y buena acogida que tiene el planteamiento de tales quejas y sugerencias ante los órganos unipersonales del Centro.

La experiencia acumulada desde la implantación del Grado en Derecho demuestra que el alumno no utiliza estas vías, sino que opta por una comunicación directa bien con los Coordinadores de los estudios que cursa, bien con la Secretaría General. Ello bien puede considerarse una fortaleza, ya que el alumno es conocedor de la agilidad, rapidez y buena acogida que tiene el planteamiento de tales quejas y sugerencias ante los órganos unipersonales del Centro.

La fortaleza del sistema de reclamaciones es que los alumnos acuden directamente al coordinador de la titulación para mostrar sus quejas y sugerencias lo que evidencia una plena confianza en su persona como receptor de la comunicación y la respuesta dada a aquélla.

Como debilidad destacar que prácticamente no se usan otros canales de comunicación que podrían dejar constancia escrita de la queja, sugerencia o reclamación. Sin duda la razón es la existencia de otros canales que los alumnos y resto de sectores implicados entienden más eficaces para resolver su problema; por eso tampoco puede considerarse una

auténtica debilidad, que sin duda lo sería que no usaran los mecanismos previstos en la Memoria, pero no tuvieran ningún otro a su alcance. Por eso, se puede decir que son las caras de una misma moneda es una debilidad por cuanto implica una falta de uso de los canales para tramitar las quejas previstos en la Memoria, pero porque la estructura del Centro se ha dotado de otros medios para tramitar las mismas más eficaces.

Las principales quejas que el año pasado se recogieron fueron referentes al funcionamiento de las impresoras y fotocopiadoras del Centro, lo que fue aprovechado para el cambio de todas las máquinas del Centro, aumentando el número de las mismas a disposición de los alumnos, alguna queja puntual sobre el sistema de evaluación de algunos profesores, que como en todo caso se ajustaban a la guía docente no se pudo resolver a su favor y finalmente, la queja de algún alumno de cuarto que quería ejercer su derecho a compensatoria y como el Centro en ese curso académico mantenía la convocatoria de septiembre les dificultaba acceder a los plazos marcados por la facultad para realizar la gestión.

## 5. 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.

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

Mecanismo IMPLANTADO.

#### INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</small> <small>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	1º curso de seguimiento ó curso auto-informe acreditación	2º curso de seguimiento ó 1º curso acreditación	3º curso de seguimiento ó 2º curso acreditación	4º curso de seguimiento ó 3º curso de acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	80	80	80	
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	46	87	75	
ICM-3 Porcentaje de cobertura	57,6%	108%	93.75%	
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	75,94%	78.71%	70.6%	
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono del título	21,62%	30.64%	44.1%	
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	95,56%	90.65%	88.3%	
ICM-8 Tasa de graduación	91,15%	61.29%	49.25%	
IUCM-1 Tasa de éxito		85.69%	81.26%	
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en		135%	108%	

primera opción				
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones		<b>118,33%</b>	<b>0%</b>	
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado		<b>70.93%</b>	<b>100%</b>	
IUCM-5 Tasa de demanda del máster				
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>86.96%</b>	

Análisis cualitativos de los indicadores.

(ICM-1) El “Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas”, calculado como el Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas en primer curso por el procedimiento de admisión toma el valor 80. Esta cifra se considera suficiente para garantizar la calidad en la docencia teniendo en cuenta el tamaño del Centro, sus instalaciones, el número y calidad del profesorado y el visto bueno de tal cifra realizado por el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid, que para ello tiene sin duda igualmente presente el volumen de plazas ofertado por las respectivas Facultades de la UCM.

La oferta de plazas se ha mantenido para el curso 2017-2018, pese a que el curso anterior la matrícula de alumnos superó la oferta de plazas, no se ha considerado oportuno pedir autorización para ampliar la oferta porque el Centro apuesta por un máximo de alumnos acorde a la estructura del mismo con el fin de seguir manteniendo como eje principal de su sistema docente el trato personalizado.

(ICM-2) El “Número de alumnos de nuevo ingreso matriculados” calculado como el Nº de alumnos de nuevo ingreso matriculados en primer curso toma el valor 75 para el grado en Derecho.

Las nuevas medidas de captación de alumnos (publicidad en nuevos canales, jornadas de puertas abiertas, visitas a Centros de bachillerato y educación secundaria, aumento del presupuesto destinado a becas y ayudas al estudio) ha conseguido que mantener el número de alumnos y cubrir la oferta si se cuentan los 7 alumnos del Doble Grado de Derecho y ADE.

(ICM-3) El ítem “Porcentaje de Cobertura” calculado como el cociente entre las dos cantidades anteriores, es decir el Nº de alumnos de nuevo ingreso matriculados en primer curso dividido entre el Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas en primer curso por el procedimiento de admisión toma el valor del 93% para Derecho lo que implica un éxito de las acciones de captación de alumnos emprendidas por la Dirección del Centro.

(ICM-4) La “Tasa de rendimiento del título” calculada como el ratio entre el Nº de créditos ordinarios superados y Nº de créditos ordinarios matriculados toma el valor 70,6%. La tasa de rendimiento ha disminuido moderadamente respecto a la cifra del curso anterior. Este descenso puede estar debido a la dificultad que encuentran los alumnos en el primer curso de carrera en el que se encuentran los peores resultados académicos por la dificultad que presentan las materias jurídicas respecto a las que no tienen formación previa.

(ICM-5) La “Tasa de abandono del título” calculada como el ratio entre el Nº de estudiantes de nuevo ingreso en el Grado en DERECHO en la Universidad Complutense en el curso 2016/17, que no están matriculados en ese Grado en DERECHO en la Universidad en los cursos 2017/18 y posteriores, toma el valor 44%. Este valor ha aumentado de manera importante, por lo que el Centro está realizando un seguimiento especial del alumno de primero, así como de cualquier otro, en el que durante el curso académico se detectaba su intención de abandonar los estudios.

(ICM-7) La “Tasa de eficiencia de los egresados”, calculada como el ratio entre el sumatorio del Nº de créditos que debieran haber sido matriculados en el Grado en DERECHO en la Universidad Complutense por la cohorte de graduación G y el sumatorio del Nº de créditos efectivamente matriculados en el Grado en Derecho en la Universidad Complutense por la cohorte de graduación G. Los resultados del 88% es positiva, aunque ha descendido ligeramente, aún así parece que planificación de los estudios en cuanto al reparto de las asignaturas por cuatrimestre presenta una buena distribución de créditos que permite superar sin mucha dificultad los créditos matriculados. El descenso progresivo constituye una debilidad del título y se identifica con el número de créditos de los dos primeros cursos del Grado que no son superados en primera convocatoria en el curso ordinario y que el alumno no supera hasta curso superiores.

(IM-8) La “Tasa de Graduación” ha descendido al 49% lo que supone un dato negativo y que representa un alto número de alumnos que comenzaron sus estudios en el Centro sin tener claras sus preferencias por los mismos, lo que justificó que la dificultad y los negativos resultados académicos de los primeros cursos les hicieran abandonar.

(IUCM-1) La “tasa de éxito” del título, aunque mejorable, es satisfactoria y refleja que el éxito de los créditos presentados a examen, lo que permite entender que el menor porcentaje de la “tasa de rendimiento viene dado por asignaturas no presentadas por los alumnos. De manera que habrá que fomentar que el alumno acuda a las convocatorias de examen.

(IUCM-2, IUCM-3) La “tasa de demanda en primera y segunda opción” supera el 100%, lo que unido al aumento considerable de la tasa de cobertura, permite interpretar que habiendo elegido todos los alumnos matriculados el Grado en Derecho como primera opción, disminuirá en los siguientes cursos la tasa de abandono u mejorarán los resultados académicos.

(IUCM-4) La “tasa de adecuación del Grado” el porcentaje muestra que el 100% los alumnos matriculados han elegido directamente estos estudios, lo que permite presuponer su interés por los mismos lo que sin duda influirá en sus mejores resultados académicos, la reducción de la tasa de abandono y el aumento de la tasa de Graduación en los cursos sucesivos.

(IUCM-16) La “tasa de evaluación del título” muestra un 86% de créditos presentados a examen, con sólo un 14% de no presentados, coincidente en la mayor parte de casos con alumnos de primer curso, la tasa aunque mejorable no se considera significativa y está en los límites de normalidad. Este resultado indica que la percepción, por parte de los alumnos, de poder superar las evaluaciones es buena, ya que la consecuencia es que se presentan a los exámenes en una buena medida. Medidas implementadas en la totalidad de las materias,

como son el sistema de evaluación continua, el incentivo por asistencia a clase, la existencia de horarios cómodos para los alumnos (dado que concentran las materias en un día y no tienen huecos horarios libres); así como el apoyo a los alumnos que lo necesiten, a través de programas como el de seguimiento o el de tutorías inter pares y el trabajo desarrollado desde la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad, facilitan, sin lugar a dudas, que esta tasa sea elevada.

Destaca como fortaleza que se mantiene el número de alumnos que ingresan en el Centro, lo que le sigue haciendo Centro de referencia para estudiar Derecho en nuestra Comunidad. Resulta una fortaleza importante la tasa de eficiencia de los egresados. En una titulación con tanta oferta formativa en la Comunidad de Madrid es un éxito cubrir el número de plazas ofertadas que es acorde a las infraestructuras materiales y a los medios personales de los que dispone el Centro.

El hecho de que los titulados en el Centro están incorporados al mercado laboral, a los dos años de haber finalizado sus estudios, refleja que la formación recibida en el Centro ha sido óptima.

Es una debilidad que el porcentaje de alumnos que abandonan sus estudios y el descenso en la tasa de rendimiento que se localiza en determinados alumnos que no logran superar los primeros años de carrera. La razón sin duda es la dificultad de los dos primeros cursos del Grado, en los que se concentran asignaturas, que en la antigua Licenciatura conformaban los dos primeros cursos. En el primer curso existen asignaturas con mucho contenido técnico jurídico que resultan de una gran complejidad para los alumnos que en su formación previa no han recibido ninguna formación jurídica.

**5.2 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).**

	1º curso de seguimientoó curso auto- informeacreditació n	2º curso de seguimientoó 1º curso acreditación	3º curso de seguimientoó 2º curso acreditación	4º curso de seguimientoó 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	7.5	6.25	7.5	
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9.2	8.2	8.56	
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	8.13	8.1	6.8	

(IUCM-13) La “Tasa de satisfacción del alumnado con la titulación” calculado como la puntuación media obtenida en las encuestas contestadas por los estudiantes (escala de 1 a 10) en el ítem específico de la Encuesta de Satisfacción del Grado en DERECHO en el curso académico 2017/18 arroja un resultados de 6.5 la satisfacción ha aumentado, tras el descenso del año anterior, se cree que ha mejorado por la mayor dedicación del profesorado, la mejora de las instalaciones, el aumento de la formación complementaria.

La satisfacción de los estudiantes del Grado con la titulación ha realizado por medio de una encuesta que ha realizado la empresa IPD de manera presencial en el aula a los alumnos de cada uno de los cursos antes de finalizar cada uno de los semestres lectivo. Para el Curso Académico 2017/2018, los datos obtenidos, en una muestra de 80 alumnos sobre un total de 250 matriculados muestran un nivel de satisfacción global de 7.5 puntos en una escala 1-10.

En cuanto a otras facetas de la satisfacción de los alumnos con la titulación evaluadas mediante el mismo instrumento cabe destacar los siguientes datos:

Ítem	Media (sobre 10)
Satisfacción global	7.5
Satisfacción con la Coordinación	7.3
Satisfacción con la programación de exámenes	8.3
Se ha cumplido las expectativas con las que inició la titulación	7.5
Satisfacción con la forma en la que se ha impartido el Grado	7.3
Satisfacción con los conocimientos teóricos adquiridos	7.38

Aunque la satisfacción general del alumno supera el aprobado, el Centro sigue en la línea de seguir mejorando los mismos implantando medidas, que se recogen en el punto 6 y 7 de la memoria, para aumentar su satisfacción especialmente en aquellos aspectos que tienen que ver con los resultados académicos y la formación del alumno.

(IUCM-14) La “Tasa de satisfacción PROFESORES CON EL TÍTULO” calculado como la puntuación media obtenida en las encuestas contestadas por los profesores (escala de 1 a 10) en el ítem: “Satisfacción con la actividad docente desarrollada” del Grado en DERECHO en el curso académico 2017/18 toma el valor de 8.5 este resultado que refleja una sobresaliente satisfacción del profesorado pone de manifiesto la buena organización y estructura del Centro y el óptimo ambiente y condiciones laborales, cifra que prácticamente se mantiene respecto a años anteriores. Las encuestas se hicieron a través de una aplicación informática, con el envío de un correo electrónico a los Profesores quienes podía contestar directamente el cuestionario a través de un enlace que aparecía en el correo, la aplicación garantizaba completamente el anonimato.

En cuanto a los resultados de las encuestas realizadas por el PDI, se observa que la participación alcanzó el 100%. Los resultados de las medias de las valoraciones por ítems, en una escala 1-10, se presentan a continuación:

ÍTEM	MEDIA
Distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas	8,3
Metodologías docentes	9,0
Mecanismos de coordinación de esta Titulación	9,4
Apoyo del Centro en las tareas de gestión de la actividad docente	9,2
Instalaciones y recursos didácticos para impartir la docencia	7.8
Aprovechamiento de las tutorías por los/as alumnos/as	6,9
Grado de implicación del alumnado	7.8
Utilidad del Campus Virtual para la actividad docente	8,7
Colaboración del PAS	8.6
Organización de los horarios docentes de las diferentes asignaturas	8.3
Satisfacción con la actividad docente desarrollada	8.6

Cabe destacar que la satisfacción con la actividad docente desarrollada muy elevada, en concreto un 8,6, así como la satisfacción con el apoyo personal y material que brinda el Centro

al desarrollo de la docencia. Los resultados más bajos se muestran con la actitud e implicación del alumno.

(ICM-16) La “Tasa de satisfacción del PAS del Centro” calculado como la puntuación media obtenida en las encuestas contestadas por el personal de administración y servicios (escala de 1 a 10) en el ítem: “En general, me siento satisfecho de trabajar el C.U. Cardenal Cisneros” en el curso académico 2017/18 toma el valor de 6.8, lo que pone de manifiesto que el personal PAS está satisfecho con el Centro aunque en menor medida que el profesorado, la bajada del nivel de satisfacción puede deberse a un aumento de la carga de trabajo que siempre genera un mayor estrés e insatisfacción. El centro ha incorporado nuevos trabajadores a su plantilla con el fin de aliviar la carga de trabajo.

Entre el PAS, la participación en la encuesta alcanzó el 58% del personal. De los resultados de la encuesta por ítems, en una escala 1-10, se destacan en la tabla los siguientes:

ÍTEM	MEDIA
Los recursos necesarios para el desarrollo de mis funciones son adecuados	7
Las condiciones ambientales me permiten desarrollar de forma adecuada mi trabajo	6.2
El responsable de mi unidad demuestra conocimiento de sus funciones	7.7
El responsable de mi unidad soluciona los problemas de forma eficaz	7.7
El responsable de mi unidad toma decisiones con la participación del personal del servicio	8.1
El responsable de mi unidad fomenta el trabajo en equipo	7.7
Existe coordinación con otros servicios de la universidad	5.1
La comunicación entre el personal de servicio y el alumnado es adecuada	8.1
La comunicación entre el personal de servicio y el profesorado es adecuada	7.2
La información y comunicación interna dentro de la unidad es adecuada	7
Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	6
Las tareas encomendadas se ajustan a mis funciones	
Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, etc) son satisfactorias	6
En general, me siento satisfecho con los servicios de la Universidad	6.2
En general, me siento satisfecho con mi trabajo	6.8

En cuanto a las valoraciones más altas se corresponden con la toma en consideración por parte del responsable de la unidad de la opinión del resto de trabajadores (8.1), lo que muestra una coordinación laboral eficiente y un buen trabajo en equipo, si tenemos en cuenta que la valoración media de la satisfacción con ítems relativos a la organización del trabajo es próxima al 8 (El responsable de mi unidad soluciona los problemas de forma eficaz, El responsable de mi unidad fomenta el trabajo en equipo,...) puede entenderse que hay una buena dinámica de trabajo que propicia buenos resultados. En cuanto a la comunicación, los resultados son muy positivos destacando la comunicación con los alumnos de las titulaciones del Centro” (8.1). Los resultados más bajos y aún superan el aprobado se corresponde con la satisfacción con las condiciones laborales, la formación de los trabajadores y las tareas encomendadas, es cierto que el curso que el año que se valora concurren determinadas circunstancias en el centro (bajas de determinados trabajadores, no siempre cubiertas, obras en el centro, implantación nueva aplicación informática), que sin duda aumentó la carga de trabajo del personal de administración y servicios y con ella el descenso general con sus condiciones laborales. En términos generales, cabe concluir que el PAS se muestra satisfecho, ya que la nota media de satisfacción alcanza los 6.7 puntos.

Constituye una fortaleza del título el alto nivel de satisfacción de todos los sectores implicados en la titulación. El hecho de que la satisfacción media de los distintos sectores implicados en la titulación supere el 7.5 refleja que la titulación se ha implantado y se desarrolla con un gran éxito. La alta satisfacción de docentes con su trabajo, las condiciones de desarrollo del mismo, con el título y la enseñanza impartida; así como la correspondiente satisfacción de los alumnos con infraestructuras, valoración de los docentes y las enseñanzas recibidas garantizan una buena calidad del Título de Derecho.

Por su parte, sin duda es una debilidad el descenso de la satisfacción del PAS, debido principalmente al descenso en la valoración de las condiciones laborales, consecuencia del aumento de la carga de trabajo de determinados sectores (secretaría, bedeles) por las bajas laborales de algunos de estos trabajadores que, inicialmente, no fueron cubiertas, aumento de trabajo que, además, en secretaría, administración e informática vino dado por la implementación de una nueva herramienta de gestión que supuso la realización de cursos formativos para aprender su manejo, resolución de las incidencias que la implementación supuso, el trasvase de datos de un sistema a otro, que provocó que el nivel de estrés entre los responsables y afectados con el cambio aumentara considerablemente lo que justifica la más baja satisfacción con las condiciones de trabajo, la formación y las tareas encomendadas.

### **5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.**

Mecanismo IMPLANTADO.

La primera promoción de titulados del Grado en Derecho del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros finalizó sus estudios en junio de 2014. De acuerdo con lo indicado en la Memoria verificada, transcurridos dos años de esa fecha y desde entonces, se han llevado a cabo encuestas telefónicas entre los egresados a fin conocer el nivel de inserción laboral del Grado de Derecho impartido en el CES Cardenal Cisneros; en el curso académico 17-18 esas encuestas se realizaron por correo electrónico a través de una aplicación que mandaba un link al correo de los alumnos que les remitía al cuestionario. Al respecto de esta cuestión, se han llevado a cabo dos procesos de evaluación de la inserción laboral de los egresados. Una de ellas es la realizada por el propio Rectorado de la UCM, que arroja un muy buen resultado: el 90% de las personas entrevistadas estaban trabajando en el momento en que se realizaron las encuestas. La otra evaluación ha sido procesada este año por la empresa IPD.

El porcentaje de alumnos que contestó la encuesta fue del 65%.

Con el fin de conocer el grado de satisfacción con la formación recibida, así como el índice de inserción laboral, se confeccionó un breve cuestionario de seis preguntas: 1) ¿Cuál es tu situación profesional actual? En caso de no estar empleado pasar a la pregunta 5; 2) ¿Trabajas en alguna actividad relacionada con tus estudios?; 3) ¿En qué medida estás satisfecho/a con situación laboral?; 4) ¿Crees que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado tu inserción laboral?; 5) ¿Has cursado o tienes pensado cursar estudios de postgrado/máster?; 6) ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los estudios que cursaste en el CES Cardenal Cisneros? En el momento de realización de la encuesta se encuentra trabajando el 57%; de ellos, el porcentaje de alumnos que se encuentran trabajando en una profesión relacionada con el Derecho es del 87%. A este respecto se observa una evolución positiva con respecto a los últimos años; a pesar de que el porcentaje de egresados que han encontrado trabajo es bastante similar, ha aumentado considerablemente el de egresados que realizan funciones dentro del ámbito para el que fueron formados.

Por último, cabe destacar que la satisfacción de los egresados entrevistados, estuvieran o no trabajando en el momento de realización de la encuesta, el 73% de los alumnos estaba satisfecho con la formación recibida en el Centro y recomendaría el mismo.

Representa una fortaleza de la titulación que un porcentaje tan elevado de sus alumnos se encuentre trabajando y lo haga en algo relacionado con la titulación que cursó. Los datos de inserción laboral garantizan la excelente formación curricular de nuestros alumnos.

Por el contrario, para el centro es una debilidad que sólo el 73% de los graduados esté satisfecho con la formación recibida. Aunque los datos superan el aprobado se debe procurar que los alumnos aumenten su tasa de satisfacción con el Centro no sólo durante el tiempo que estén en el mismo sino cuando ya hayan finalizado sus estudios. Se puede entender, no obstante, esa tasa de satisfacción si se tiene en cuenta que se corresponde con la segunda promoción de graduados en el Centro por lo que la implantación del título era incipiente, los docentes comenzaban nuevos programas, sistemas de evaluación y metodología docente, por lo que era una etapa de cambios para todos y la dificultad que ello supuso sin duda no tuvo un reflejo muy positivo en la percepción de los alumnos de su formación. Unido a la obligatoriedad de realizar el Máster de acceso a la abogacía si querían ejercer la profesión de abogado, alargando su formación dos años más y con ello su incorporación al mercado laboral, justifica que los niveles globales de satisfacción no sean mayores.

#### 5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

No procede al no estar prevista movilidad en el título

#### 5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Mecanismo IMPLANTADO.

La División de Derecho cuenta, desde el año de implantación de dicha asignatura (2013/2014), con un Coordinador de prácticas, profesor de la División de Derecho (Alejandro Rosillo Fairén) que actúa como el enlace entre el Centro, los alumnos y el lugar de realización de las prácticas, contando con el apoyo de la secretaría.

El número de nuevos Convenios firmados en el curso académico 2017/2018 supera los 25 (a los cuales se unen los correspondientes anexos) lo que garantiza que (junto a los convenios firmados en cursos anteriores que siguen en vigor) todos los alumnos que opten por cursar dicha asignatura tienen garantizado destino donde ejercer la misma, con capacidad real de elección. En el caso de que hubiere dos ó más solicitantes para la misma plaza y sea la División de Derecho del CES Cisneros la que tenga la capacidad de elegir al alumno, el criterio para ello es la nota media del expediente.

A tal efecto, se han firmado convenios con los siguientes despachos de abogados y empresas: ABO-TEK-ASESORES, Acountax Madrid SL, Albors Galiano Portales SLP, Alcolado Abogados,

Ariño y Villar Abogados SLP, Bufete Jurídico Cocero, Despacho de la Peña y asociados, Echanove-Fidalgo y asociados SL, Fernando Gallo Muñoz, Global Sales Solutions SL, Grupo Aragosta SL, Hearst España SL, José Fernando Hormigos Palencia, Lexprodatos SL, Majavilán Abogados SLP, Murph media group SL, Notaría Amelia Bergillos, Notaría Manuela Navarro, Qualitas Abogados SL, Saliquet y García SL, Sánchez Recuero y asociados, Suárez y Solórzano Abogados, Synergic Partners, SLU, Tejada Abogados, Vega Mazón Lloret.

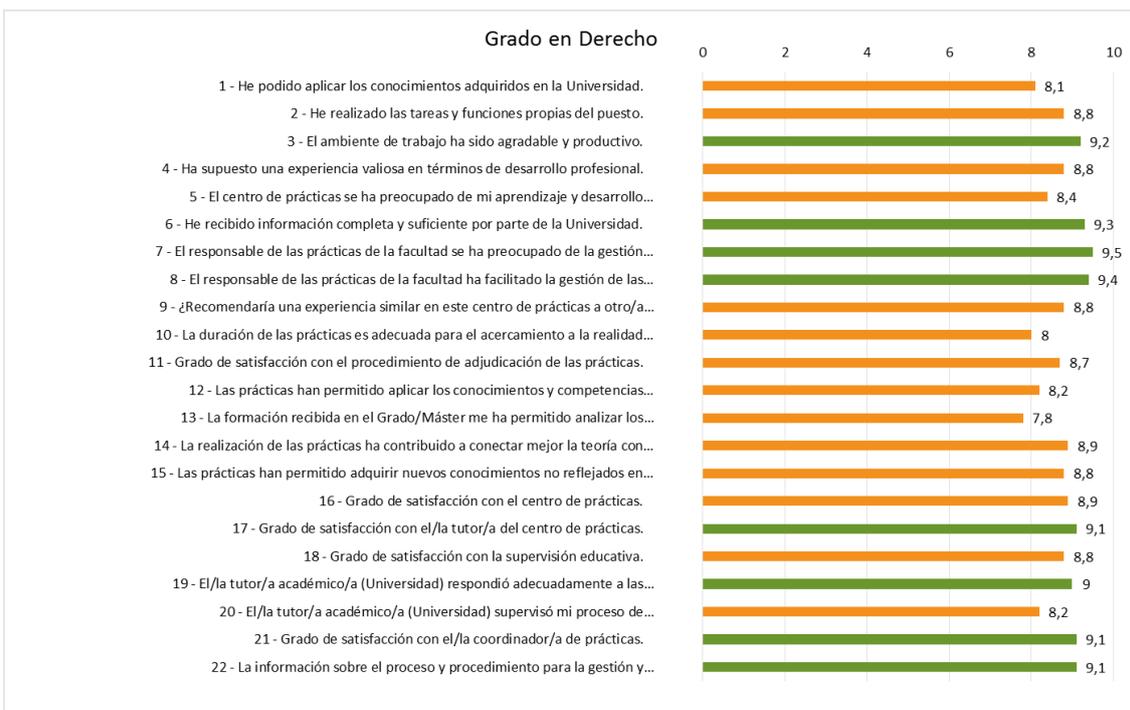
Sin perjuicio de ello, se ha continuado la colaboración derivada de convenios firmados en cursos anteriores con Organismos públicos, (Consejo General del Poder Judicial, materializado en: Juzgado de Instrucción nº 46 de Madrid, Juzgado de Primera Instancia nº 27 (Familia) de Madrid y Juzgado de Primera Instancia nº 28 (Familia) de Madrid); Ministerio de Agricultura, Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Registros de la Propiedad de Madrid, AYCESA-Asesoramiento y Control Empresarial, S.A., Despacho de Amparo López, despacho de José Alberto Baños, Despacho de Juan Carlos Martín del Monte, Estudio Díaz Echegaray y asociados, Garzón Brunner, Lupicinio abogados, Sánchez de Lara Abogados, Schiller abogados...

Debe destacarse que durante el curso 2017/2018, 3 de nuestros alumnos concurren a una convocatoria nacional y obtuvieron beca del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, siendo destinados a las legaciones diplomáticas en Dublín, Santiago de Chile y Zagreb, experiencia altamente enriquecedora para todos ellos.

Las prácticas se acordaron tanto en su modalidad de prácticas ordinarias como prácticas proactivas propuestas por el alumno.

Todos los alumnos que optaron por la asignatura de prácticas externas, que fueron un total de 42 alumnos sobre los 42 que era el número total de alumnos de cuarto curso, obtuvieron un resultado académico positivo en la evaluación de la Memoria final de prácticas, tanto por el tutor interno como por el tutor del centro de prácticas, siendo en buena parte de los casos verdaderamente excelente la valoración. Y siendo igualmente muy satisfactoria la experiencia, opinión manifestada por los tutores externos que se encargaron de evaluar la actividad desarrollada y por los alumnos.

Por su parte los alumnos, fueron encuestados al finalizar su período de prácticas; el 98% contestó afirmativamente a las preguntas: ¿el período de prácticas ha sido satisfactorio? Para el Grado en Derecho, el 67% hicieron una valoración como “Muy Satisfecho” llegando al 98% los encuestados que quedaron “Satisfechos” o “Muy Satisfechos”. Sólo un 2% de las valoraciones fueron negativas. Debemos tener en cuenta que las encuestas fueron contestadas por un 73% de los alumnos, lo que es una muestra bastante representativa. Los alumnos fueron encuestados con un formulario de 22 preguntas y los resultados son los siguientes:



Debe destacarse la alta valoración de la gestión y tramitación de las prácticas por parte del responsable que en todos los aspectos supera el 9; así como el resultado formativo, ya que se valora de manera muy alta, por encima del 8, tanto la aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos en la carrera, como los adquiridos en el período de prácticas (8.9).

Por último, de cara al curso académico 2018/2019 se implantará una medida de mejora, consistente en que los alumnos firmarán un consentimiento expreso en materia de protección de datos, a los efectos de cumplir en su integridad las previsiones normativas en este área.

Sin duda es una fortaleza la organización, gestión y resultado de las prácticas externas. , el nombramiento de una coordinador del Practicum determina una organización de la asignatura, una estabilidad en el contacto con los Centros de prácticas y la consecución de un número adecuado de convenios con centros donde los alumnos pueden realizar prácticas. Además, los alumnos pueden sugerir centros donde realizar las prácticas, dando lugar a las prácticas proactivas.

## 6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

**6.1 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 Agencia externa.**

No procede al haberse acreditado el Título

**6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.**

**6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.**

1. Se recomienda especificar la fecha de aprobación del Reglamento. Se recomienda hacer una reflexión sobre la efectividad del sistema adoptado, partiendo de los resultados de su despliegue durante el curso a analizar y el anterior.

Se recomienda ampliar el análisis de los resultados en aspectos como la satisfacción de los estudiantes con el profesorado

Se recomienda el análisis de la calidad de los programas de movilidad según lo indicado en la Memoria verificada del Título

Se recomienda desarrollar la recomendación sobre las encuestas de egresados.

Se recomienda desarrollar en mayor medida el Plan de Mejora.

Todas las recomendaciones que se recogen tienen que ver con la elaboración del informe anual y se han tenido presentes en la elaboración de éste.

2. Se recomienda analizar los resultados de la inserción laboral según procedimiento que se presentó en la verificación

Se han realizados las encuestas de inserción laboral, se han incorporado y analizado los resultados de las mismas.

#### **6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.**

1. Revisión de la web. Publicidad entre los alumnos y otros colectivos

La web del Centro ha incorporado todos los datos relativos al SGIC incorporando una pestaña específica en la que se contiene la información por separado de todas las titulaciones. Se ha informado a los alumnos en el acto de apertura de curso, así como a través de la Junta de Delegados de la existencia de los diversos mecanismos para canalizar las quejas, sugerencias y reclamaciones. Al PAS también mediante correo electrónico se les ha dado conocimiento de la existencia de dicho mecanismo y del funcionamiento del SGIC.

2. Tutorización de alumnos con dificultades. Tutorías individualizadas de todos los alumnos.

El tutor de alumnos se ha encargado de la tutorización personalizada de los alumnos de primer curso, así se ha pedido a profesores de curso superior que se encargaran del seguimiento personalizado de los alumnos que presenten mayores dificultades en su materia. Se han ampliado las horas de tutoría, que se realizan no sólo de manera personal sino también en grupo a modo de refuerzo de contenidos. El tutor de alumnos se encarga, además, al comienzo de curso de organizar horarios y tiempo de estudios de los alumnos de curso superior que tienen matriculadas asignaturas de otros cursos, lo que ha mejorado la eficiencia de estos alumnos.

3. Detección mediante prueba inicial de la adecuación del Grado en Derecho al perfil de los alumnos. Programa de Mentorías.

Los alumnos que pidieron admisión en el curso 17-18 en el Grado en Derecho fueron sometidos a una prueba inicial, elaborada por la División de Derecho, en la que se intentaba detectar la adecuación de la formación, habilidades y competencias de los solicitantes a la titulación con el fin de reducir la tasa de abandono. Asimismo con el fin de facilitar el desarrollo del primer curso a los alumnos nuevos se puso en funcionamiento un Plan de mentorías en el que los alumnos de cuarto curso hicieron de mentores de uno o dos alumnos de primer curso, a los que orientaron en lo académico y en aspectos administrativos sobre los que les surgían numerosas dudas.

4. Orientar la formación del alumno al mercado laboral (formación complementaria). Mejorar la empleabilidad. Se ha ampliado el programa formativo de los alumnos con la realización de cursos, jornadas, visitas institucionales y aprobación del programa de habilidades y destrezas con los que se pretende ampliar su formación y mejorar con ello su accesibilidad al mercado laboral.

5. Asignación a los coordinadores de prácticas de la función de realizar las encuestas a los empleadores de prácticas. Externalización de las encuestas.

El Centro ha contratado una empresa (IPD) para la realización de todas las encuestas previstas en la Memoria de la titulación. La ejecución de las encuestas de los empleadores de prácticas se ha canalizado a través del Coordinador de prácticas que es quien mantiene el contacto directo con los Centros de prácticas.

**6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.**

Se señalan a continuación las recomendaciones realizadas en el Informe de renovación de la acreditación así como las acciones emprendidas para cumplirlas:

1. La Comisión pone en evidencia el escaso perfil investigador docente del profesorado de Centro por no formar parte de Proyectos de Investigación ni Proyectos de innovación docente, así como la falta de sexenios de los mismos.

El Centro ha renovado el Convenio con Aneca para que sus profesores puedan pedir sexenio de investigación, convenio al que se han acogido algunos profesores lo que facilitará que el número de sexenios de los Profesores del título aumente en los próximos años sin duda, por el elevado número de publicaciones de los docentes como evidenciaron sus cv que se adjuntaron con la documentación.

Se ha aprobado un Plan de I+D en el Centro con una dotación económica de 50000 euros anuales destinadas a ayudas para la asistencia a Congresos, estancia de investigación, premios a la acreditación y lectura de Tesis..., con el fin de fomentar la actividad investigadora de los Profesores.

Está pendiente de aprobarse la implantación de la Clínica Jurídica *pro bono* como metodología o proyecto de innovación docente.

2. Externalización de las encuestas de satisfacción con la finalidad de lograr la mayor transparencia posible y realización de las mismas a todos los sectores implicados en el desarrollo del título.

Se ha contratado la empresa IPD para la realización de las encuestas de evaluación del profesorado, prácticas externas, así como las de satisfacción y las de los egresados.

## 7. 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.

**7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.**

NO PROCEDE

**7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.**

NO PROCEDE

## 8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Análisis de la fortaleza*</b>	<b>Acciones para el mantenimiento de las fortalezas</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	<p>Coordinación y buena comunicación entre las distintas comisiones de Calidad del centro y la cercanía que presenta para los alumnos los responsables de las mismas para atender sus sugerencias.</p> <p>Entre las fortalezas de la comisión destaca su efectividad para la toma de decisiones y puesta en ejecución de aquéllas.</p>	Ver apartado 1	Conservación de la estructura organizativa del Título, como cauce de comunicación y coordinación de los distintos sectores implicados en el Grado y de éstos con la Comisión de Calidad.
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>	Número de coordinadores, ámbito específico de competencias, periodicidad de las reuniones	Ver apartado 2	Conservar la estructura de coordinadores.
<b>Personal académico</b>	Curriculum del Claustro de Profesores. Cumplimiento de los porcentajes exigidos por la norma en cuanto al número de Doctores y profesores acreditados.	Ver apartado 3	Conservar la estructura del Profesorado. Aprobación del Plan de inversión en investigación.
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	Los alumnos acuden directamente al coordinador de la titulación para mostrar sus quejas y sugerencias lo que evidencia una plena confianza en su persona como receptor de la comunicación y la respuesta dada a aquélla.	Ver apartado 4	<p>Conservar la figura de los coordinadores (prácticas, alumnos y académico), quienes supervisados por el Jefe de División como forma de garantizar la enseñanza y trato personalizado como una de las máximas de actuación del Centro por ser reflejo de calidad académica.</p> <p>Creación de una Delegación de estudiantes para aumentar la participación del alumno en los órganos representativos del Centro.</p>
<b>Indicadores de resultados</b>	Se mantiene el número de alumnos que ingresan en el Centro, lo que le sigue haciendo Centro de referencia para estudiar Derecho en nuestra Comunidad. Resulta una fortaleza importante la tasa de eficiencia de los egresados.	Ver apartado 5	<p>Mejorar las medidas de captación de alumnos y dirigir las mismas a la matriculación de alumnos que tengan una verdadera vocación por los estudios de Derecho, con el fin de reducir la tasa de abandono.</p> <p>Mejorar el grado de satisfacción y rendimiento de los alumnos matriculados con un doble fin que el Centro sea referencia en</p>

			los estudios de Derecho y que los alumnos accedan al mercado laboral en buenas condiciones de competitividad. Precisamente para desarrollar nuevas habilidades y competencias del alumno, más allá del programa formativo oficial y la formación complementaria, se han aprobado diversos cursos de habilidades y destrezas (oratoria, debates, idiomas,...).
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	Constituye una fortaleza del título el alto nivel de satisfacción de todos los sectores implicados en la titulación.	Ver apartado 5	Mantener las condiciones laborales de los profesores y PAS, mejorándolas con planes de formación, fomento de la formación, realización de mejoras de las infraestructuras; conservar los órganos de atención a los alumnos.
<b>Inserción laboral</b>	Representa una fortaleza de la titulación que un porcentaje tan elevado de sus alumnos se encuentre trabajando y lo haga en algo relacionado con la titulación que cursó.	Ver apartado 5	Impulsar nuevos títulos complementarios que respondan a la demanda del mercado laboral, programación de cursos y jornadas sobre temas de actualidad y reformas legislativas. Aumento de la formación práctica de los alumnos.
<b>Programas de movilidad</b>			
<b>Prácticas externas</b>	Es una fortaleza que los datos ponen de manifiesto que todos los alumnos, en una asignatura que es optativa, que todos los alumnos realicen prácticas externas y cursen la misma con tal alta satisfacción.	Ver apartado 6	Conservar la política de prácticas, aumentar el número de convenios en número suficiente para que todos los alumnos puedan desarrollar sus prácticas.
<b>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</b>			

\* El análisis de la fortaleza se debe desarrollar en el apartado correspondiente y aquí solo indicar como: “Ver apartado XX”

## 9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

### **9.1 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.**

**1.** Como debilidad destacar que prácticamente no se usan otros canales de comunicación que podrían dejar constancia escrita de la queja, sugerencia o reclamación.

La propia Comisión de Calidad ha detectado que no llegan quejas a través del buzón físico y electrónico destinado a tal fin, concluyendo de forma unánime la Comisión que la razón existencia de otros canales que los alumnos y resto de sectores implicados entienden más eficaces para resolver su problema.

**2.** Es una debilidad que el porcentaje de alumnos que abandonan sus estudios y el descenso en la tasa de rendimiento que se localiza en determinados alumnos que no logran superar los primeros años de carrera. El informe estadístico elaborado para la Junta de evaluación en la que se reúnen todos los Profesores del cuatrimestre, presididos por el Director, el Delegado de la Universidad y la Secretaria General, que en este caso es la Jefa de División de Derecho, es analizado por los coordinadores y el Jefe de División que comunican los datos y conclusiones a la Comisión de Calidad para que adopte decisiones al respecto. Las causas del aumento de las tasas de abandono son la dificultad que presenta el primer curso en el Plan de estudios, en el que se aúnan asignaturas que en la antigua Licenciatura conformaban los dos primeros cursos, la elección en muchos casos de los estudios de Derecho como descartes de otros Grados hacen que el alumno en muchos casos abandone sus estudios en los primeros cursos.

**3.** Descenso de la satisfacción del PAS.

La información recibida por el Comité de Empresa y los comentarios del representante del PAS en las reuniones de la comisión de calidad permitieron detectar a ésta quejas concretas de este sector, lo que se ha visto detectado en los resultados de las encuestas de satisfacción. EN cuanto a las causas, el curso 17-18 se produjeron bajas médicas de algunos trabajadores, que, inicialmente no fueron cubiertas, lo que aumentó la carga de trabajo de los compañeros; la Dirección puso en marcha determinadas obras para mejorar las infraestructuras, lo que en determinados momentos provocó que las condiciones ambientales de trabajo no fueran las más adecuadas; finalmente, la implantación de una nueva aplicación informática y la dificultad que supuso todo el proceso para el personal de informática, personal de secretaría y administración justifica la existencia de un mayor descontento en estos sectores.

**4.** Por el contrario, para el centro es una debilidad que sólo el 73% de los graduados esté satisfecho con la formación recibida. Esta circunstancia fue detectada por la Comisión de Calidad cuando analizó el resultado de las encuestas de los egresados y la razón puede deberse a que los resultados se corresponde con la segunda promoción de graduados que tuvo obligación de realizar el Máster de acceso a la abogacía lo que no ha sido bien recibido por los estudiantes al alargar dos años más su formación y la necesidad de realizar un examen nacional para poder ejercer la profesión.

### **9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar**

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación							
Personal Académico							
Sistema de quejas y sugerencias	Escaso uso de los canales de comunicación que podrían dejar constancia escrita de la queja, sugerencia o reclamación y que se recogían en la memoria.	Ver apartado 4	Aumentar el conocimiento de los canales de comunicación previstos en la Memoria		Responsable de calidad y responsable de comunicación del	Curso 18-19	En proceso
Indicadores de resultados	Es una debilidad que el porcentaje de alumnos que abandonan sus estudios y el descenso en la tasa de rendimiento que se localiza en determinados alumnos que no logran superar los primeros años de carrera	Ver apartado 5	Reforzar el seguimiento de los alumnos de primero, aumentar las horas de tutoría y clases de refuerzo, potenciar la evaluación continua en los márgenes que permite la guía docente.		Jefe de División y coordinadores	Curso 18-19, 19-20	En proceso
Satisfacción de los	Descenso de la satisfacción del PAS.	Ver apartado 5	Aprobación de una partida en el presupuesto de 50000		Dirección del Centro	Curso 18-19	En proceso

<b>diferentes colectivos</b>			para financiar la formación del PAS, realización de nuevas contrataciones para cubrir las vacantes en los puestos de trabajo por bajas definitivas.				
<b>Inserción laboral</b>	Sólo el 73% de los graduados esté satisfecho con la formación recibida.		Analizar y dar respuestas a las sugerencias realizadas por los alumnos en las encuestas de satisfacción. Creación de la Delegación de estudiantes para aumentar su participación en los órganos del Centro y atender mejor a sus peticiones.  Aprobación de cursos de habilidades y competencias que obligatoriamente deben cursar en distintos cursos del Grado. Creación del taller de debates-		Jefe de División, coordinadores	Curso 18-19 Curso 19-20	En proceso
<b>Programas de movilidad</b>							
<b>Prácticas externas</b>							
<b>Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación</b>							

\* El análisis de la debilidad se debe desarrollar en el apartado correspondiente y aquí solo indicar como “Ver apartado XX”

MEMORIA APROBADA POR EL ÓRGANO COMPETENTE JUNTA ACADÉMICA EL DÍA  
23/01/19