

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER INTERUNIVERSITARIO EN CIENCIAS ACTUARIALES Y
FINANCIERAS
Universidad Complutense de Madrid

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

El máximo responsable de la calidad de la titulación será la **Comisión de Calidad del MCAF (Máster en Ciencias Actuariales y Financieras)**. La composición de dicha Comisión será:

- Presidente: Decano/a de la Facultad, responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del Máster.
- Vicepresidente: Vicedecano/a con competencias en Calidad.
- Vocales:
 - Vicedecano/a con competencias en estudios de Máster.
 - Coordinador/a del MCAF.
 - Directores de los departamentos de:
 - Departamento de Administración Financiera y Contabilidad.
 - Departamento de Economía Financiera y Actuarial y Estadística.
 - Departamento de Economía Aplicada, Pública y Política.
 - 1 estudiante del MCAF elegido por el conjunto de estudiantes del título, renovable cada dos años.
 - 1 representante del Personal de Administración y Servicios, miembro de Junta de Facultad.
 - 2 representantes externos (expertos de la ANECA o de la ACAP, directivos de empresas relacionadas con el MCAF).

La Comisión de Calidad de la titulación tendrá como **funciones**:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer su seguimiento.
- 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 C.C. Económicas y Empresariales, donde se ubica la titulación y con la política de calidad de la UCM.

- Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido tal y como se especifica en el punto 6.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad, se elaborará un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta de Facultad. La Comisión de Calidad se reunirá al menos dos veces, como ya se indicó en el punto 5, durante el curso académico, convocada por su Presidente/a. Las convocatorias de reuniones incluirán, al menos el Orden del Día y la documentación necesaria para tomar decisiones. El reglamento también incluirá el procedimiento de toma de decisiones y los efectos y consecuencias de las mismas.

Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes, en caso de empate el Presidente contará con voto de calidad. Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Así mismo se elevarán a la Junta de Centro para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.

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

Calidad de la enseñanza

La Comisión de Calidad del MCAF elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- la Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática,
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica,
- la dirección del Centro,
- los departamentos implicados en las enseñanzas
- el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del MCAF que se reseñan en el punto 5 del documento.

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

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

A partir del informe, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de mejoras de la que informará a los Departamentos implicados en la docencia del máster y que remitirá para su aprobación a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad, que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 6.

Evaluación y calidad del profesorado

El MCAF evaluará a su profesorado, al menos cada tres años, conforme los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. (Para más especificaciones, ver la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)).

Los efectos y consecuencias que dicha evaluación tendrá sobre el profesorado y el Máster serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el citado Programa Docencia.

Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la **valoración global** y sobre aspectos específicos de la titulación y de los actores implicados en ella (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM, que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información recogida. La Comisión de Calidad del MCAF se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis. Con la información obtenida se elaborarán varios indicadores (como se indica en Cumplimiento de Objetivos formativos y resultados de aprendizaje), que servirán para la toma de decisiones en los diversos campos sometidos a encuestas.

Se pondrá en marcha también un sistema continuo de **reclamaciones y sugerencias** que se tramitarán a través de la Comisión de Calidad del MCAF.

Reclamaciones:

Procedimiento de actuación

Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se habilitarán impresos que faciliten la presentación de la reclamación.

La Facultad dotará los recursos necesarios para efectuar el registro de todas las reclamaciones y enviar el correspondiente acuse de recibo a las que se hayan presentado por escrito. A estos únicos efectos, se dispondrá de un registro propio que tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados. En el plazo máximo de quince días se admitirá o no a trámite, lo cual habrá de resultar motivado. No se admitirán las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o sin pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

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

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

Sugerencias:

Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias (físico y electrónico) para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información del Máster, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora.

Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden a través de las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Máster. Además, se elaborarán los indicadores señalados, calculados a partir de datos de la matrícula y resultados obtenidos por los estudiantes:

- **Tasa de eficiencia** (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han

tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).

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

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

El MCAF establece que los alumnos han de hacer **prácticas externas** equivalentes a 12 ECTS durante el cuarto trimestre del curso. Estas prácticas tienen por objetivo brindar a los estudiantes un contacto práctico con las actividades directivas en una empresa de prestigio durante dos meses.

Estas prácticas se realizarán en régimen de becario, en virtud de un convenio de Cooperación Universidad-Empresa. Las características fundamentales de esta actividad son las siguientes:

- Requisitos: estar matriculado y haber superado el 70% de los ECTS del MCAF.
- Instituciones y entidades colaboradoras: Los siguientes organismos públicos y empresas han expresado su deseo de colaborar en el Máster en Ciencias Actariales y Financieras.
- **ORGANISMOS PUBLICOS:**
 - Dirección General de Seguros.
 - Tesorería de la Seguridad Social.
 - Instituto Nacional de la Seguridad Social
- **EMPRESAS (S.A Y MUTUAS)**
 - Mutua Madrileña
 - Mutuactivos S.A.
 - AON Re Iberia
 - Consorcio de Compensación de Seguros
 - AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de trabajo)
 - Ibermutua MUR.
 - RGA (Rural Grupo Asegurador)

- **CONSULTORAS:**
 - Towers Perrin-Tillinghast
 - Price Waterhouse&Coopers
 - Ernst & Young

- Duración: 130 horas (2 meses).
- Seguimiento de la práctica: el alumno contará con un tutor en la Facultad y con un tutor en la empresa.
- Evaluación de la práctica: a partir de las entrevistas del alumno con el tutor de la Facultad y de la Memoria que ha de presentar en los 15 días naturales posteriores a la fecha de finalización de la práctica.
- Tipos de prácticas: nacionales e internacionales.
- La información relevante: se pone a disposición del estudiante en la Guía de prácticas en empresas. Disponible en la web de la Facultad.
- Propuestas de mejora:
 - El cuestionario de autoevaluación del estudiante,
 - un aumento del control del tutor de la Facultad y
 - el incremento de la relación tutor de la empresa y tutor de la Facultad.

Para asegurar la calidad y eficacia de las prácticas, se nombrará un Profesor Coordinador de Prácticas en Empresas del MCAF del que dependerán los Tutores Académicos de prácticas en empresas. Además, la organización de esta actividad se apoyará en la Oficina de Prácticas en Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCM.

La Comisión de Calidad hará un seguimiento cada curso académico de las prácticas externas. Se comprobará que se cumple el procedimiento establecido y se recopilará información directamente de los estudiantes que realizan las prácticas, de las organizaciones y empresas que las oferten y de los profesores tutores. Se utilizará el cuestionario, además de los informes, memorias de los estudiantes y tutores. La Comisión de Calidad de la Titulación valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a las prácticas externas que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

En cuanto a los **programas de movilidad de estudiantes del MCAF**, no están previstos inicialmente, aunque no se descartan para el futuro. Para ello será necesaria la firma de convenios con otras universidades europeas que ofrezcan títulos que, por su contenido y organización temporal, permitan la movilidad sin retrasar la titulación o perjudicar la formación de los alumnos. Si en el futuro se establecen programas de movilidad en este título, se establecerán procedimientos de control de calidad similares a los ya existentes para otros títulos de la Facultad.

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

Dos años después de que salgan los primeros titulados del MCAF se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de los titulados y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción

Al no haber ofrecido la UCM hasta la fecha ningún MCAF, no disponemos de datos sobre inserción laboral de este tipo de titulados. No obstante, disponemos de los informes de inserción laboral de la actual Licenciatura en C.C. Actuariales y Financieras, a través de las encuestas realizadas por UCM en los años 2002 y 2006, de los que se desprende que el grado de inserción laboral es elevado, ya que, según dichas encuestas, en la actualidad se encuentran trabajando el 84,3% de los licenciados en C.C. Actuariales y Financieras y que además el 74,7% estaba trabajando mientras realizaba la carrera.

Se recabará, además información del Colegio de Economistas y del Colegio de Actuarios, de las organizaciones empresariales, y otros sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida. Para ello, cada curso académico la Comisión de Calidad enviará a estas organizaciones cuestionarios o le solicitará la disponibilidad de informes sobre este tema. De este modo, el Colegio de Economistas elaboró en el año 2007 un estudio titulado “Los economistas ante el EEES” que pretendía analizar el grado de satisfacción de sus colegiados con la formación recibida en la Universidad; conocer el grado de adecuación de la formación recibida con el trabajo que desempeñan; analizar las relaciones Universidad-Empresa y grado de satisfacción; mostrar las competencias y habilidades adquiridas por los egresados durante sus estudios universitarios, así como las que son necesarias adquirir; conocer sus necesidades de formación, complementarias durante sus estudios universitarios, y continua tras la finalización de estos.

Para responder a estas cuestiones se ha llevado a cabo un estudio empírico a partir de la información suministrada por una muestra representativa y cualificada de los Economistas españoles, que ha supuesto una tasa de respuesta que garantiza un nivel de confianza superior al 97%, del cual pueden extraerse, entre otras las siguientes conclusiones

- El 69% de los encuestados afirma que, si pudiera elegir, las probabilidades de volverse a matricular en la Universidad son bastantes o muchas, y también respondió, un 74%, que las probabilidades de escoger la misma carrera son bastantes o muchas.
- El tiempo que tardaron los encuestados en encontrar su primer empleo significativo (un 31% contestó que antes de terminar la carrera y un 27% entre 1 y 3 meses) demuestra la demanda existente en nuestra sociedad por la profesión de Economista.

- Más de la mitad de los encuestados (56%) afirmó haber tenido alguna experiencia laboral durante la carrera, de los cuales un 59% afirmó que les facilitó el acceso a un empleo al finalizar sus estudios
- Los encuestados están altamente satisfechos con su empleo actual. También están satisfechos con sus estudios universitarios (porque les ayudaron a lograr sus objetivos).
- La mayoría de los economistas encuestados (88%) conoce la formación continuada de su Colegio Profesional y un 58% conocen la oferta de formación continuada de la Universidad.

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

9.5. Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

Sistema de Información

Se creará un Sistema de Información de la Titulación que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del título y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad del MCAF recibirá ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para la aplicación del programa Docentia, de las encuestas de satisfacción, y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información, que recoge la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de los indicadores que se han señalado y la información relativa al alumnado.

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

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación -valoración y reflexión al final del año académico- y programación anual. Dichas reuniones se realizarán como mínimo dos veces al año.

- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

Criterios específicos en el caso de extinción del título

Serán motivos para la extinción del Máster en Ciencias Actuariales y Financieras:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 del RD 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en sus objetivos y naturaleza (RD 1393/2007, art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada, por no superar 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos. O bien a petición, motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 30% durante cinco años, la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título. En caso de suspensión del Máster en Ciencias Actuariales y Financieras, se garantiza el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

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

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del MCAF incluido este Máster, entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional) y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Por su parte, la Facultad se compromete a difundir y poner a disposición de la sociedad los resultados de calidad obtenidos dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster en Ciencias Actariales y Financieras, mediante la publicación de la memoria anual en su página web: <http://www.ucm.es/centros/webs/fccee> así como también mediante la organización de una jornada informativa. La Facultad invitará a la comunidad universitaria y a representantes de la sociedad en general a participar en dicha jornada.