

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
GRADO EN FINANZAS, BANCA Y SEGUROS
Universidad Complutense de Madrid

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

El Vicedecano/a de Estudios de Grado será el/la responsable de garantizar la calidad interna del Grado en Finanzas, Banca y Seguros. Además existirá un órgano colegiado responsable de la calidad de este título, que será la Comisión de Calidad del Grado en Finanzas, Banca y Seguros. Dicha Comisión contará con representantes de todos los colectivos de la Comunidad Universitaria.

La composición de la Comisión de Calidad será la siguiente, según aprobación por Junta de Facultad el día 8 de noviembre de 2018.

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

La Comisión de Calidad de la titulación tendrá como funciones:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.

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

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad, se elaborará un reglamento de funcionamiento que especificará el procedimiento para designar a sus representantes externos, y que será aprobado por la Junta de Facultad. La Comisión de Calidad se reunirá, al menos dos veces durante el curso académico (de octubre a septiembre), convocada por su Presidente/a. Las convocatorias de reuniones incluirán, al menos el Orden del Día y la documentación necesaria para tomar decisiones. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de todos los miembros y, en caso de empate, contará el voto de calidad del presidente de la Comisión. Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras, así como también se elevarán a Junta de Facultad

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

Calidad de la Docencia

La Comisión de Calidad del Grado en Finanzas, Banca y Seguros elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

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

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

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

La Comisión de Calidad analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y de mejoras que remitirá, para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la Comisión de Calidad del Grado en Finanzas, Banca y Seguros que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado del documento.

Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

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

Los resultados globales de la evaluación de la docencia serán estudiados por la Comisión de Calidad del Grado en Finanzas, Banca y Seguros, que elevará a los órganos competentes las propuestas de actuación que considere oportunas para la mejora de la calidad de la docencia y el profesorado. Los resultados globales se difundirán también en la Memoria anual de Calidad del Grado en Finanzas, Banca y Seguros, además de en las memorias de la propia Universidad para conocimiento de la comunidad universitaria. El informe individualizado será remitido exclusivamente a cada profesor/a evaluado/a.

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 la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas que serán remitidas a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

Procedimiento de reclamaciones

Se pondrá en marcha también un sistema continuo de reclamaciones. La tramitación de las mismas se hará ante la Comisión de Calidad del Grado. Por su parte, las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se habilitarán impresos que faciliten la presentación de la reclamación.

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

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

Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados con los requisitos legalmente exigidos y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes

para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas. En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

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

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de reclamaciones y/o sugerencias 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 de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

Cumplimiento de los objetivos formativos y resultados del aprendizaje.

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de la titulación se miden en las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo, se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

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

La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

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

Prácticas Externas

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

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

Para el seguimiento y evaluación se recabará información directamente de los estudiantes que realicen prácticas, de las organizaciones y empresas que oferten las prácticas, de los profesores tutores y otros, mediante:

- Informes individuales de los estudiantes participantes en las prácticas externas, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes que realizan las prácticas, c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Informes de los tutores y coordinadores o responsables de las prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas; b) Propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La Comisión de Calidad analizará y valorará los resultados y propondrá las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua. Asimismo esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

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

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

Programas de movilidad

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

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

Además para el seguimiento y evaluación de los estudiantes que participen en los programas de movilidad, se recogerá información mediante informes individuales de éstos o de los coordinadores o responsables de dichos programas, mediante:

- Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en los programas de movilidad, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
- Solicitud de informes a los coordinadores o responsables de los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio con las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La Comisión de Calidad del Centro valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que remitirá a la Junta del Centro que adoptará las medidas

necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

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

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

Dos años después de que salgan los/as primeros/as graduados/as del Grado en Finanzas, Banca y Seguros se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las diferentes titulaciones y, también, con la satisfacción de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

La tasa de inserción laboral se espera que sea elevada dado el amplio ámbito que engloba dicho Grado, ya que los egresados tendrán suficientes conocimientos de tres grandes ramas como son las Finanzas, la Banca y los Seguros.

Además, se recabará información, al menos, del Colegio de Economistas y de las organizaciones empresariales sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida. Para ello, en cada curso académico, la Comisión de Calidad enviará a estas organizaciones cuestionarios o le solicitará la disponibilidad de informes sobre este tema. El Colegio de Economistas elaboró en el año 2007 un estudio titulado “Los economistas ante el EEES” que pretendía analizar el grado de satisfacción de sus colegiados con la formación recibida en la Universidad; conocer el grado de adecuación de la formación recibida con el trabajo que desempeñan; analizar las relaciones Universidad- Empresa y grado de satisfacción; mostrar las competencias y habilidades adquiridas por los egresados durante sus estudios universitarios, así como las

que son necesarias adquirir por el Economista; conocer sus necesidades de formación, complementarias durante sus estudios universitarios, y continua tras la finalización de los mismos.

La Comisión de Calidad del Grado valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

Se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título del grado en la Secretaría de alumnos del centro. La comisión de calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación.

9.5. Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del SGIC

Sistema de información

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

La Comisión de Calidad de la Titulación recibirá ayuda técnica en todos los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para: la aplicación del programa Docencia y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de 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 Docencia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación -valoración y reflexión al final del año académico- y programación anual. Dichas reuniones se realizarán como mínimo tres veces al año.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Información de las bases de datos 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 de los planes de estudio conducentes a la obtención de Títulos oficiales

Serán motivos para la extinción del Grado en Finanzas, Banca y Seguros:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007 y RD 861/2010 art. 27) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28 y RD 861/2010 art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma

razonada por no superar 50 número de 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 20% durante cinco años, la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

La Oficina Complutense para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título.

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007 y RD 861/2010 art. 28.

En caso de suspensión del Grado en Finanzas, Banca y Seguros el Centro responsable de la Titulación garantizará el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

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

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

Finalmente, conviene señalar que el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Grado en Finanzas, Banca y Seguros entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión

en la página Web institucional), documentales, propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Por su parte, la Facultad se compromete a difundir y poner a disposición de la sociedad los resultados obtenidos sobre la calidad dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado de Finanzas, Banca y Seguros, 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.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado