

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN DE DIRECCIÓN DE
EMPRESAS, MARKETING Y CONTABILIDAD
Universidad Complutense de Madrid

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

Como máxima responsable de la calidad de la titulación se creará una Comisión de Calidad aprobada por la Junta de Centro, que funcionará con un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta.

9.1.1.- Composición

El máximo responsable de la calidad de la titulación será la **Comisión de Calidad del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad**. La composición de dicha Comisión será:

- Presidente: Decano/a de la Facultad
- Vicepresidente: Vicedecano/a con competencias en Calidad.
- Vocales:
 - o Vicedecano/a con competencias en estudios de Máster.
 - o Coordinador/a del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
 - o 2 profesores del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
 - o 1 estudiante del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
 - o 1 representante del Personal de Administración y Servicios, miembro de Junta de Facultad.
 - o 1 ó 2 agentes externos (experto de la ANECA o de la ACAP, Coordinador de otros Doctorados/Másteres de Investigación en el área de empresa de otras universidades españolas o profesionales de reconocido prestigio que tengan alguna relación con la investigación en dirección de empresas, marketing y contabilidad).

El **Responsable de garantizar la calidad interna del Master** será el Coordinador/a del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.

9.1.2.- La Comisión de Calidad del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad 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 Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- Realizar propuestas de revisión y de mejora de los procedimientos de acceso y selección al Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, así como hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- 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 del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- Establecer y fijar la política de calidad del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y con la política de calidad de la UCM.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

9.1.3.- En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad:

- Existirá un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta del Centro.
- Se celebrarán reuniones con una periodicidad trimestral.
- 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.

La Comisión de Calidad del Master velará y garantizará que los procedimientos de acceso y selección del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad siguen en todo momento la normativa aprobada en dicha materia por el Consejo de Gobierno de la Universidad Complutense.

La Comisión de Calidad del Master elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el último apartado.

9.2 Evaluación, seguimiento y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

9.2.1 Calidad de la enseñanza

La Comisión de calidad del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas del master 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 donde esté ubicado el Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- el Departamento de Organización de Empresas, el Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados, y el Departamento de Economía Financiera y Contabilidad II (Contabilidad).
- el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad la que se reseñan en el apartado.

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

- Difusión del programa formativo.
- Acceso y selección al periodo formativo de los estudiantes.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los estudiantes.
- Recursos e infraestructuras del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia y otros.

La Comisión de Calidad del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad 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 Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado del documento.

9.2.2 Evaluación y calidad del profesorado:

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad son 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 (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)).

Cada titulación evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

9.2.3 Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad 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.

La Comisión de Calidad del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad 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.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad del Master actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y reclamaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el del Master podrá dirigirse la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

- Procedimiento de actuación:

Reclamaciones:

1. 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 dirige a la Comisión de Calidad del Master. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión

de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

2. La Comisión de Calidad del Master no admitirá las reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento 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.
3. La Comisión de Calidad del Master efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
4. La Comisión de Calidad del Master no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad del Master podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados 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.
7. En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Sugerencias:

1. Se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
2. Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad del Master 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 del Master en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

9.2.4.- Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de la titulación se miden en el Trabajo Fin de Máster así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, 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 obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior).
- **Tasa de graduación** (porcentaje de estudiantes que finalizan el Máster 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 del Master 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 Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad no cuenta con prácticas externas.

Programas de movilidad:

En cuanto a los programas de movilidad de estudiantes del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, no tiene programas de movilidad

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 titulados/as del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad 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 laboral.

Al no haber ofrecido la UCM hasta la fecha ningún Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, no disponemos de datos sobre inserción laboral de este tipo de titulados.

En cualquier caso, es sabido que los titulados en los diversos Master actualmente ofrecidos por universidades de prestigio son bien considerados por empresas y Universidades y Centros de investigación, nacionales e internacionales (especialmente en los países latinoamericanos), ya que este título supone una garantía de que esas personas han adquirido una elevada formación y capacidad técnica para el desempeño de puestos vinculados con la investigación y a la gestión. El Master de la UCM aspira a preparar investigadores y profesionales de alto nivel y, por tanto, espera que la inserción laboral de sus titulados sea elevada en organizaciones profesionales de ámbito público o privado, y en Universidades y centros de investigación de reconocido prestigio.

Se recabará además, información del Colegio de Economistas, 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 del Master enviará a estas organizaciones cuestionarios o le solicitará la disponibilidad de informes sobre este tema.

La Comisión de Calidad del Master valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y de mejora de la titulación, que remitirá a la Junta de Facultad 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.

El Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida en el momento en que los egresados soliciten el título de Máster en la Secretaría de Alumnos del Centro.

9.5 Sistema de información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

9.5.1- 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 del Master recibirá ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para: la aplicación del programa Docentia, para la aplicación de las encuestas de satisfacción 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, al menos, 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 (tres veces durante el curso académico)
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de 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.

9.5.2 Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de Títulos oficiales.

Serán motivos para la extinción del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad en 2011-2012:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 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 los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, por no superar el 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior a 25 % durante los primeros 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.

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

En caso de suspensión del Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad quedará garantizado, por parte del Centro responsable, el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y se contemplarán 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.

9.5.3.- 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 Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad 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.

Adicionalmente la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales podrá difundir los resultados obtenidos en el tema de calidad dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad del *Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y*

Contabilidad mediante su difusión en la página Web, guías del estudiante, folletos de matriculación, y atendiendo a todas las peticiones de información, tanto internas dentro de la UCM como de cualquier agente social.

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