

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO MASTER UNIVERSITARIO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD Universidad Complutense de Madrid

9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad (SGIC)

El máximo responsable de la calidad de la titulación será la **Comisión de Calidad del Master Universitario en Auditoría y Contabilidad**.

La Comisión estará compuesta por 11 miembros:

- Presidente: Decano/a de la Facultad
- Vicepresidente: Vicedecano/a con competencia en Calidad.
- Vocales:
 - Vicedecano/a con competencias en estudios de Máster.
 - Coordinador/a del Máster (Secretario).
 - Director del Departamento de Administración Financiera y Contabilidad.
 - 1 Director de otro Departamento con docencia en el Máster (rotativo)
 - 1 profesor del Máster (rotativo)
 - 1 estudiante del Máster elegido por el conjunto de estudiantes del título.
 - 1 representante del Personal de Administración y Servicios experto en temas de calidad.
 - 2 representantes de las empresas que colaboran en el Máster.

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 revisión y 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 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.
- 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 9.5.3.

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. El reglamento también incluirá el procedimiento de toma de decisiones y los efectos y consecuencias de las mismas.

La Comisión de Calidad se reunirá al menos una vez en el primer trimestre, al finalizar el periodo de prácticas y otra vez al finalizar el curso. También se reunirá en el caso de ser necesario para resolver cuestiones relativas a reclamaciones.

El coordinador del master actuará como Secretario de la Comisión, siendo el encargado de convocar las reuniones. 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 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 evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

9.2.1. Calidad de la enseñanza

La Comisión de Calidad del Master en Auditoría y Contabilidad 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 Master Universitario en Auditoría y Contabilidad que se reseñan en el punto 9.5.1 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 o tutorización.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Información general sobre la matrícula, estudiantes en prácticas y otros.

La Comisión de Calidad analizará estos datos y realizará propuestas de mejoras 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 9.5.3.

9.2.2. Evaluación y calidad del profesorado

Para la evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Master en Auditoría y Contabilidad se seguirán los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

Se evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y las 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

El master contará con un sistema de evaluación de la satisfacción basado en dos pilares:

- Encuestas de satisfacción:
- Reclamaciones y sugerencias

Encuestas de satisfacción

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, 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 Complutense para la Calidad de la UCM, que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

Reclamaciones y sugerencias

El master contará con un procedimiento de reclamaciones y buzón de sugerencias de mejora de la calidad de la Titulación a disposición de los agentes implicados (profesorado, alumnado y PAS):

- 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 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 desarrollo del Máster podrá dirigirse la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.
- Las decisiones y resoluciones de la Comisión de la 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 modificaran por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

El procedimiento de actuación para las reclamaciones es el siguiente:

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 reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad. 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 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 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 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 podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad 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 la Comisión de Calidad resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

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.

Dicha información y análisis se utiliza por la Comisión de la Calidad en sus informes y propuestas de revisión y mejora del plan de estudios.

Esta información se remite a la junta del centro que adopta 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 los objetivos formativos y resultados del aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden a través de las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Master. Además, se elaborarán, como mínimo, los siguientes indicadores 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 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 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).

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

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

Dado el carácter profesional del Master, el mismo cuenta con prácticas de carácter obligatorio y tienen como finalidad brindar a los estudiantes un contacto práctico con la actividad de auditoría de cuentas.

Las prácticas se ubican en el segundo cuatrimestre:

UBICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EN EL MASTER			
CUATRIMESTRE 1	CUATRIMESTRE 2	CUATRIMESTRE 3	CUATRIMESTRE 4
<i>(Septiembre- Diciembre)</i>	<i>Enero - Abril</i>	<i>Mayo-julio + (vacaciones: agosto)</i>	<i>Septiembre -Diciembre</i>
Docencia 25 ECTS	Prácticas 20 ECTS	Docencia 20 ECTS	Docencia + TFM 25 ECTS

Las características fundamentales de esta actividad son las siguientes:

- Nº de créditos: 20 ECTS;
- Duración: 480 horas (4 meses);
- Requisitos: estar matriculado y haber completado el 80% de los ECTS correspondientes al primer cuatrimestre (es decir, 20 ECTS);
- Se realizan en régimen de becario, en virtud de un convenio de Cooperación Universidad-Empresa;
- Las siguientes empresas han expresado su deseo de colaborar en el Máster:

- Deloitte
 - PWC
 - Ernst & Young
 - KPMG.
- Tutores: el alumno contará con un tutor en la Facultad y con un tutor en la empresa
 - Calificación de la práctica: 80% de la calificación será otorgado por el tutor de la empresa y un 20% por el tutor de la facultad (a partir de la memoria que presente el alumno y una entrevista personal)
 - Tipos de prácticas: nacional

A nivel académico, un profesor se encargará de la coordinación de los tutores. 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. Para la evaluación se contará con los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de alumnos 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.
- Cuestionario de tutores 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.
- Entrevistas en profundidad con empresas en la que se evalúen a) el grado de satisfacción de las empresas con las prácticas, b) la evaluación con otros programas de prácticas que tengan las empresas, y c) propuestas de mejora que recomienda la empresa.

La Comisión de Calidad del Master en Auditoría y Contabilidad 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.

En cuanto a los **programas de movilidad de los estudiantes** del Master de Auditoría y Contabilidad, no están previstos inicialmente.

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

En cada año que termine el master se cuantificará el número de alumnos que han recibido ofertas de las empresas en las que han realizado la práctica o en otra empresa colaboradora.

Asimismo, y mediante encuesta o entrevista directas con los alumnos, se evaluará su inserción laboral al finalizar el master.

A partir de dos años después de que salgan los/as primeros/as titulados/as del Master Universitario en Auditoría 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 satisfacción con la formación recibida en la titulación para dicha inserción.

El Master, al ser de nueva implantación, no se tiene datos de inserción laboral del master, pero existen evidencias de una alta demanda en la sociedad. A estos efectos, se ha de señalar que es una profesión regulada, y que el artículo 36 de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por real decreto 1517/2011 de 31 de octubre, al regular el examen de aptitud, establece dispensa de los cursos de formación teórica, y de la primera fase de dicho examen y en las materias que correspondan, a favor de quienes posean una titulación oficial con validez en todo el territorio nacional, de las que se refiere el artículo 34 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU). No se reconoce el efecto de la dispensa para los otros títulos que pueden impartir las universidades (Resolución de 12 de junio de 2012, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se regulan los criterios generales de dispensa correspondientes a la realización de los cursos de formación teórica y a la superación de la primera fase del examen a quienes posean una titulación oficial con validez en todo el territorio nacional, en función de lo establecido en el artículo 36.2 del Reglamento que desarrolla el texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas).

Se recabará de las empresas de auditoría colaboradoras, al menos, información sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad del Master en Auditoría y Contabilidad enviará a estas empresas cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad del Máster en Auditoría y Contabilidad 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 master 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 Sistema de Garantía Interno de Calidad

9.5.1. 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 Master Universitario en Auditoría y Contabilidad 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 de la base de datos GEA, 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 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 del título

Serán motivos para la extinción del Master en Auditoría y Contabilidad:

- 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 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.

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 Título Master en Auditoría y Contabilidad, 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.

9.5.3 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 de todas sus titulaciones, incluido este Master, 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 de la titulación, mediante la publicación de la memoria anual en su página Web, 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.