

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MÁSTER UNIVERSITARIO EN LOGÍSTICA Y GESTIÓN
ECONÓMICA DE LA DEFENSA
Universidad Complutense de Madrid

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

El responsable de la calidad de la titulación será la **Comisión de Calidad del Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa**. La composición de dicha Comisión será:

- Presidente: Decano/a de la Facultad
- Vicepresidente: Vicedecano/a con competencias en Calidad.
- Vocales:
 - Vicedecano/a con competencias en estudios de Máster.
 - Coordinador/a del Máster y Director/a del Centro de Estudios Superiores de Intendencia de la Armada (CESIA).
 - Secretaria Académica del Máster. También Secretaria de la Comisión de Calidad.
 - 5 profesores con docencia en el Máster y representantes de la Jefatura de Estudios del Centro de Estudios Superiores de Intendencia de la Armada (CESIA).
 - Un estudiante del Máster elegido por el conjunto de estudiantes del título.
 - Un representante del PAS miembro de Junta de Facultad.
 - Un representante externo (directivo de empresa relacionada con el Máster).

❖ El **responsable de garantizar la calidad del título** será el Coordinador del Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa.

La Comisión de Calidad del Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa 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 del Centro donde se ubique 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 9.5.3
- 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 del Máster, se elaborará un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta de Facultad. La Comisión de Calidad del Máster se reunirá al menos una vez 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. El reglamento también incluirá el procedimiento de toma de decisiones y los efectos y consecuencias de los mismos.

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 mejora de la Titulación.

La Comisión de Calidad del Máster elaborará 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 9.5.5.

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 Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa, 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 Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa, que se reseñan en el Punto 9.5.1

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.

La Comisión de Calidad analizará estos datos y realizará propuesta de revisión y 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 del Máster que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

9.2.2.- Evaluación y calidad del profesorado

Para la evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa se seguirán 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, se puede consultar 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.

9.2.3- 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 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 recogida. La Comisión de Calidad del Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa, 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.

Se pondrá en marcha también un sistema continuo de **reclamaciones y sugerencias** que se tramitarán a través de la Comisión de Calidad del Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa.

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 reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad del Máster. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se habilitarán impresos que faciliten la presentación de la reclamación.

2.- La Comisión de Calidad del Máster no admitirá las reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento 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.

3.-La Facultad de Económicas y Empresariales efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará 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.

4.- La Comisión de Calidad del Máster 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 planteadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad del Master 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 Máster podrá recabar los informes externos que sean convenientes.

6.- Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad del Máster 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.

7.-En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Sugerencias:

Para las sugerencias, se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un correo electrónico para que puedan comunicar todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación. También se habilitará un Buzón de Sugerencias donde se podrán depositar las propuestas en papel.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad del Máster derivadas de las 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 del Máster, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad del Máster 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.

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 las prácticas externas y el Trabajo de Fin de Máster, así como de 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 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 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.

El Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa establece un módulo 3 de prácticas relativas a la aplicación de los conocimientos teóricos de los módulos 1 y 2, durante el segundo semestre del curso. Pretenden poner en contacto al alumno con la realidad y la implicación que la parte teórica tiene a la hora de su realización práctica, así como las diferentes interacciones entre los diversos campos. Asimismo, dará una idea sobre la necesidad de un dominio global de la actividad y de las consecuencias que puede tener fallar en su ejecución.

Las prácticas están definidas a desarrollar por grupos reducidos, durante un corto período de tiempo, suficiente para el conocimiento del aspecto concreto de la práctica. Consisten en un planteamiento y preparación de la práctica, toma de contacto y desarrollo "in situ" (bien empresas o bien organismos de la Defensa), análisis y discusión dentro de cada grupo de prácticas, expresión final de las conclusiones, debate y juicio crítico de la práctica realizada.

Las características de las prácticas son las siguientes:

- **Requisitos:** estar matriculado y haber superado los módulos 1 y 2 del Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa.
- **Instituciones y entidades colaboradoras:** organismos y empresas relacionadas

con la defensa.

- **Duración:** 450 horas (3 meses: tercer trimestre).
- **Seguimiento de la práctica:** las prácticas serán tutorizadas por profesorado de la Facultad de CC.EE. y del CESIA, auxiliados por la persona que determine el organismo o empresa donde se realiza la práctica.
- **Evaluación de la práctica:** cada práctica será informada por los tutores correspondientes, una vez celebradas las exposiciones finales de las conclusiones, debate y juicio crítico, y además:
 - 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.

Para asegurar la calidad y la eficacia de las prácticas se nombrará un Profesor Coordinador de Prácticas, del que dependerán los tutores de cada una de las prácticas.

La Comisión de Calidad del Máster hará un seguimiento de las prácticas cada curso académico. Se comprobará que cumplan los procedimientos establecidos y se recopilará información directamente de los estudiantes que realizan las prácticas en instituciones y empresas que las apoyan y de los profesores que las tutelan. La Comisión de calidad del Máster analizará y valorará toda esta información para hacer propuestas de revisión y de mejora necesaria para conseguir los objetivos previstos; y, en su caso, su mejora continua. Asimismo, esta información se remitirá a la Junta de la Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

El Máster Universitario en Logística y Gestión Económica de la Defensa no tiene programas de movilidad.

9.4. La inserción laboral de los egresados.

Dos años después de que salgan los/as primeros/as titulados/as del Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa, 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 Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa, no disponemos de datos sobre inserción laboral de este tipo de titulados.

No obstante, debido al origen de los posibles alumnos se puede aproximar lo siguiente:

1.- Una parte sustancial de los alumnos serán militares (50-60% aproximadamente), por lo que ya se encuentran trabajando y el máster es un mérito necesario únicamente para su ascenso.

2.- Otra parte de los alumnos (20-30% aproximadamente), provendrán de empresas que

trabajan en el ámbito de la industria de la defensa, por lo que se encontrarán trabajando.

3.- Finalmente, un porcentaje que ronda entre el 10 y el 30% serán alumnos que no pertenecen a ninguno de los dos colectivos mencionados, cuya inserción laboral se espera que sea elevada debido al perfil del máster.

Se recabará información de instituciones sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida. Para ello, cada curso académico la Comisión de Calidad del Máster enviará a estas organizaciones cuestionarios y en el caso de existencia de informes de inserción laboral y la adecuación de la formación recibida se les solicitará su remisión. Básicamente se trata de instituciones como los Ejércitos de Tierra, Armada y Aire y las empresas que tengan personal realizando el Máster.

La Comisión de Calidad del Máster valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora 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 formación e inserción laboral de los alumnos.

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

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 Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa, 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 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 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 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 Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa:

- 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, no contar con los recursos humanos y materiales adecuados para impartir la docencia. 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 y 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 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 Máster en Logística y Gestión Económica de la Defensa, la Facultad de CC. Económicas y Empresariales, responsable de la Titulación, garantizará el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, y se 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.

9.5.3- Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del SGIC

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía de calidad de todas sus titulaciones, 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 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