

## **9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO MASTER UNIVERSITARIO EN FINANZAS DE EMPRESA 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 Finanzas de Empresa**. 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 en Finanzas de Empresa.
  - o Secretario Académico (también Secretario de la Comisión de Calidad)
  - o Director de los departamentos de:
    - Administración Financiera y Contabilidad.
    - Departamento de Análisis Económico y Economía Cuantitativa
    - Departamento de Economía Aplicada, Pública y Política.
    - Departamento de Economía Financiera y Actuarial y Estadística.
  - o 1 estudiante del Máster Universitario en Finanzas de Empresa elegido por el conjunto de estudiantes del título.
  - o El Director/a de la Biblioteca de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales.
  - o Al menos 1 representante externo (experto de la ANECA o de la ACAP, directivo de empresas relacionadas con el Máster Universitario en Finanzas de Empresa).

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

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer su seguimiento.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad 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 más adelante.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad, se elaborará un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta de Facultad. La Comisión de Calidad se reunirá al menos 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 las mismas.

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

## **9.2 Procedimientos de 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 Universitario en Finanzas de Empresa 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 Finanzas de Empresa que se reseñan en el punto 9.5 del documento.

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

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

La Comisión de Calidad propuesta de mejoras de la que informará a los Departamentos implicados en la docencia del máster y que remitirá para su aprobación a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad, que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 9. 7.

### **9.2.2 Evaluación y calidad del profesorado**

Para la evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Master Universitario en Finanzas de Empresa 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 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 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 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.

Se pondrá en marcha también un sistema continuo de **reclamaciones** que se tramitarán a través de la Comisión de Calidad del Master Universitario en Finanzas de Empresa.

#### 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 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.

#### Sugerencias:

Para las **sugerencias**, se habilitará un correo electrónico, en el caso del Master Universitario en Finanzas de Empresa se dispone de la siguiente dirección: mfe@ccee.ucm.es, aunque también se podrán presentar por escrito. Asimismo 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 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.

#### **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, 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 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 Master Universitario en Finanzas de Empresa contempla la posibilidad de las **prácticas externas** (materia optativa equivalente a 12 ECTS). Estas prácticas tienen por objetivo brindar a los estudiantes un contacto práctico con las actividades financieras de una empresa de prestigio durante dos meses.

Estas prácticas se realizarán en régimen de becario, en virtud de un convenio de Cooperación Universidad-Empresa, y bien mediante las ofertas específicas que pueda ofrecer el Master, o a través de los servicios especializados de la UCM, ya sean los de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, los del COIE o los de la Oficina del Emprendedor *Compluemprende*. Las características fundamentales de esta actividad son las siguientes:

- Requisitos: haber superado al menos el 50% de los ECTS del Master en Finanzas de Empresa.
- Instituciones y entidades colaboradoras: Intermoney, Deloitte, KPMG, Ernst & Young, PricewaterhouseCoopers, BDO Financial Advisory Services, entre otras.
- Duración: 130 horas (2 meses).
- Seguimiento de la práctica: el alumno contará con un tutor en la Facultad y con un tutor en la empresa.
- Evaluación de la práctica: a partir de las entrevistas del alumno con el tutor de la Facultad y de la Memoria que ha de presentar en los 15 días naturales posteriores a la fecha de finalización de la práctica. 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.

- Tipos de prácticas: nacionales e internacionales.
- La información relevante: se pone a disposición del estudiante en la Guía de prácticas en empresas. Disponible en la Web de la Facultad.

[http://www.ucm.es/centros/webs/fccee/index.php?tp=Alumnos&a=alumnos  
&  
d=2259.php](http://www.ucm.es/centros/webs/fccee/index.php?tp=Alumnos&a=alumnos&d=2259.php).

- Propuestas de mejora:
  - El cuestionario de autoevaluación del estudiante,
  - un aumento del control del tutor de la Facultad y
  - el incremento de la relación tutor de la empresa y tutor de la Facultad.

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

La Comisión de Calidad hará un seguimiento cada curso académico de las prácticas externas. Se comprobará que se cumple el procedimiento establecido y se recopilará información directamente de los estudiantes que realizan las prácticas, de las organizaciones y empresas que las oferten y de los profesores tutores. Se utilizará el cuestionario, además de los informes, memorias de los estudiantes y tutores.

La Comisión de Calidad de la Titulación 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 estudiantes del Master en Finanzas de Empresa**, están previstos inicialmente mediante la realización (en todo o en parte) de los ECTS optativos en universidades extranjeras, aunque su efectividad dependerá de la firma de los oportunos convenios. Se establecerán procedimientos de control de calidad:

- 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.

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

A partir de dos años después de que salgan los/as primeros/as titulados/as del Master Universitario en Finanzas de Empresa 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.

Para obtener una idea del tipo de información que se recabará en un futuro, en la siguiente Web puede consultarse los informes sobre inserción laboral de una serie de titulaciones de la UCM desde el curso 2001/02:

<http://www.ucm.es/info/ucmp/pags.php?tp=Actividades&a=directorio&d=0002056.php>

Además, se recabará información del Colegio de Economistas, de las organizaciones empresariales (CEOE, CEPYME, CECA y AEB, en particular), y otros sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida. Para ello, cada curso académico la Comisión de Calidad enviará a estas organizaciones cuestionarios o le solicitará la disponibilidad de informes sobre este tema. Por ejemplo, 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 satisfacción con la formación recibida con el trabajo que desempeñan; analizar las relaciones Universidad-Empresa y grado de satisfacción; mostrar las competencias y habilidades adquiridas por los egresados durante sus estudios universitarios, así como las que son necesarias adquirir; conocer sus necesidades de formación, complementarias durante sus estudios universitarios, y continua tras la finalización de estos.

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 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**

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 Finanzas de Empresa 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 Master 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 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.

## **9.6 Criterios específicos en el caso de extinción del título**

Serán motivos para la extinción Master en Finanzas de Empresa:

- 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 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 Master en Finanzas de Empresa, 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.

### **9.7 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