

## Informe de Seguimiento

### Convocatoria CURSO 2011/2012

<b>ID Ministerio</b>	2501971
<b>Denominación del Título</b>	Graduado o Graduada en Finanzas y Contabilidad
<b>Universidad</b>	Universidad de Málaga
<b>Centro</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
<b>Rama de Conocimiento</b>	Ciencias Sociales y Jurídicas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 25 del R.D. 861/2010 de 2 de julio, por el que se modifica el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, la Agencia Andaluza del Conocimiento ha elaborado y aprobado el Procedimiento para el Seguimiento de los títulos oficiales (grado y máster), en el que se establecen los criterios para la evaluación de la información pública disponible y evaluación del autoinforme presentado por la universidad sobre el desarrollo del programa formativo de un título universitario oficial.

Dicha evaluación ha sido realizada por miembros de la Comisión de Seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento, nombrados para tal fin.

Motivación del resultado de esta evaluación:

**1. La Información pública disponible en la página web del título. La universidad publica en su página web información pertinente y relevante para los estudiantes y la sociedad en general.**

La revisión de la página web del título se ha realizado a través del enlace proporcionado por la universidad en la aplicación de seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento, dicha revisión se ha realizado durante los meses de junio y julio de 2012. La IPD del título es acorde con la memoria verificada sin embargo se han detectado las siguientes áreas de mejora.

#### *Mejorable*

LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA WEB ES DIFERENTE A LA MEMORIA

Normas de permanencia.

Observaciones: En la web la información se encuentra más actualizada.

Información específica sobre el personal docente e investigador vinculado a cada asignatura.

Observaciones: Sólo aparecen los profesores que imparten cada asignatura en la programación docente.

**2. Proceso de implantación del título. La Universidad ha puesto en marcha el proyecto inicial establecido en la memoria para asegurar la adquisición de competencias que obtienen los estudiantes a lo largo del desarrollo de la enseñanza**

#### *Mejorable*

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Se hace constar en el autoinforme una valoración sobre el proceso de implantación del título en los principales aspectos de la

memoria durante el curso objeto de estudio (planificación de las enseñanzas, actividades complementarias de apoyo a la docencia, actividades de acogida y encuesta de nuevo ingreso, etc.), mostrándose las dificultades encontradas y los logros obtenidos.

Se deben analizar todos los puntos detallados en la memoria (no hay evidencias, por ejemplo, de un análisis de la adecuación del persona académico o de las infraestructuras y medios previstos), haciendo énfasis en las fortalezas así como en las debilidades encontradas y las áreas de mejora propuestas. Asimismo, se ha de valorar por parte de la Comisión de Garantía de Calidad/Coordinador de Calidad, si las acciones desarrolladas para la puesta en marcha del título han dado los resultados esperados para el desarrollo efectivo de la titulación. Por ejemplo, se pusieron en práctica dos líneas de actuación relativas a la programación de las asignaturas: Las nuevas programaciones incluyeron la evaluación continua, con porcentajes diferentes en la nota final según asignaturas, y la asistencia obligatoria a clase por parte de los alumnos. Ambas cuestiones tuvieron un especial seguimiento por los Departamentos y por la propia Comisión de Ordenación Académica de la Facultad. Se deben mostrar los resultados obtenidos y revisar la eficacia e idoneidad de estas acciones.

En definitiva, la valoración global del proceso de implantación del título debe surgir del análisis de los resultados de los indicadores, y debe desembocar en acciones de mejora que se prioricen y planifiquen de manera que exista un compromiso de su puesta en marcha.

Principales resultados obtenidos.

Se hace constar en el autoinforme que, una vez acreditado el Sistema de Garantía de Calidad (abril 2010), el Centro inició su despliegue, dando publicidad del mismo a los grupos de interés, estableciendo objetivos de calidad y acciones de mejora y, redactando las Memorias de Resultados anuales. Se especifica que los objetivos y acciones de mejora fueron limitados, en un año en el que el mayor esfuerzo se centró en la implantación y desarrollo de los nuevos grados y másteres.

Se valoran favorablemente los principales resultados obtenidos: adecuar la organización docente a las exigencias del EEES; consolidar las guías docentes y coordinar el desarrollo de las enseñanzas; apertura de una sección sobre Evaluación y Calidad en la página web de la Facultad, dando inicio a la publicidad del Sistema; aprobación del Plan Específico de Actuación para el desarrollo del proceso PC10, Gestión y Revisión de la Orientación e Inserción Profesional de los alumnos de primer curso de los estudios de grado; realización de encuestas a los alumnos de nuevo ingreso y de satisfacción a los estudiantes de todas las titulaciones; diseño de la herramienta Isotools para el manejo de toda la documentación de los Sistemas de Garantía de Calidad, etc. Sin embargo, en algunas de las acciones desarrolladas no se muestran los resultados, por ejemplo, los derivados de la cumplimentación de las encuestas relativos al nivel de satisfacción de los usuarios.

Se deben valorar todos los resultados obtenidos y, a medida que se obtengan más datos, ha de tenerse en cuenta la tendencia que presentan, su ajuste a lo previsto, su comparación con datos de otros títulos del mismo u otro ámbito científico, aprovechando la herramienta informática que gestiona el SGC. En términos generales, se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores establecidos en el sistema para cada uno de los procedimientos diseñados, incluyendo una reflexión contextualizada y, en su caso, establecer propuestas de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se especifica en el autoinforme la revisión anual (enero 2011) realizada para la redacción de la primera Memoria de Resultados del SGC del curso 2009-10, en la que se incluyó el análisis de los diferentes indicadores establecidos y aprobados por la Universidad de Málaga y la Facultad de Económicas. Se constata en el autoinforme las distintas reuniones llevadas a cabo por la CGC para el tratamiento de distintas acciones: redacción del Reglamento de la Comisión, elaborar y adaptar los Manuales del SGC a la convocatoria de AUDIT, despliegue del sistema de garantía de calidad, etc.

En las primeras semanas del nuevo curso (2010-2011), la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) aprobaron los OBJETIVOS DE CALIDAD para el curso objeto de estudio: Información pública, general y particular, a los distintos grupos de interés del despliegue del Sistema de Garantía de Calidad (SGC); Establecimiento de un sistema automatizado de recogida de incidencias, sugerencias y quejas (web del Centro); Difusión y potenciación de las Encuestas para conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés; Renovación y actualización de los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad; Implantación de los nuevos grados y másteres, con revisión final del proceso formativo, de la coordinación de las enseñanzas, de los sistemas de evaluación y de las competencias definidas y evaluadas; Fomento de la movilidad nacional e internacional de los estudiantes de las distintas titulaciones; Realización de guías docentes para las titulaciones de los grados; Apoyo e

incentivos al Plan de Formación del PDI, organizado y dirigido por la Universidad de Málaga; y, Ampliación y extensión de nuevas tecnologías en las aulas de la Facultad: ordenadores fijos, uso de ordenadores personales, equipamiento de algunas aulas avanzadas. Asimismo, se establecieron las ACCIONES DE MEJORA: Enlace directo desde la página de la Facultad al BUZÓN de sugerencias de la UMA; Apoyo e incentivos al plan de formación del PDI; Mejora en las infraestructuras de las Aulas: ordenadores de mesa fijos y enchufes para los alumnos; Dar publicidad a los resultados de las diversas encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes hasta ahora y las que se vayan realizando (Encuesta a los Alumnos de Nuevo Ingreso, Encuesta sobre Satisfacción con los Servicios del Centro, Encuestas sobre Valoración y Conocimiento del Centro y Encuesta sobre el Programa de Prácticas en Empresas).

Se debe revisar la correcta correlación entre objetivos y acciones: no todos los objetivos son desarrollados a través de acciones de mejora, por ejemplo el fomento de la movilidad, y no todas las acciones de mejora se corresponden con un objetivo, por ejemplo, la mejora en las infraestructuras de las aulas.

Se destaca que para el curso 2011-2012, la Comisión definió otros Objetivos y otras Acciones, dirigidos, especialmente, al desarrollo y coordinación de las enseñanzas, aunque lo hizo en una fecha tardía, pues los primeros resultados e indicadores no estuvieron disponibles hasta el mes de enero de 2012. Sería útil que las referidas informaciones estuvieran disponibles en los primeros días de octubre, a comienzos del curso para el que habrán de establecerse los correspondientes Objetivos de Calidad y Acciones de Mejora. Se debe realizar un especial seguimiento de esta deficiencia y mostrar los resultados para la próxima convocatoria de seguimiento.

Como consecuencia del análisis y toma de decisiones sobre la mejora del título, se deben recoger todas las acciones de mejora fruto de la valoración de la implantación de la titulación; dichas acciones deben estar identificadas, priorizadas y planificadas en un plan de mejora (punto débil detectado, objetivo y líneas de acción asociadas, responsable y plazo de ejecución, indicadores). Por tanto, es especialmente relevante que se mejoren los procesos de toma de decisiones basados en el análisis de los resultados, fruto de las reuniones de coordinación de la Comisión de Garantía de Calidad, Equipo de Dirección de Centro, Coordinador de Calidad y otros órganos implicados.

### **3. Puesta en marcha del Sistema de Garantía de Calidad. El SGC del título permite obtener información que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones.**

#### ***Mejorable***

#### RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO.

Se hace constar en el autoinforme la aprobación de la Comisión del SGC por la Junta de Centro, celebrada el 3 de julio de 2008, así como la constitución de la Comisión del SGC en reunión celebrada el 9 de octubre de 2008. No se encuentra en el autoinforme de forma explícita la función de la CGC, pero por las acciones que desarrolla (despliegue del sistema de calidad, propone y aprueba los objetivos de calidad y las acciones de mejora del Centro del curso 2010-2011, etc.), se entiende que es el órgano responsable de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del SGC del título/Centro.

Se especifica que el Centro ha desarrollado su sistema de calidad conforme al Programa AUDIT de la ANECA (evaluación favorable en abril 2010).

Se hace constar que, en junio de 2011, se culminó la revisión y simplificación de indicadores de calidad de la Universidad de Málaga, quedando reducidos a 36 de 63 anteriormente. Entre ellos se recogen las cuatro tasas propuestas por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA). Se recomienda que cualquier cambio realizado en el sistema de calidad sobre lo establecido en la memoria verificada, debe ir acompañado de una valoración fundamentada de la Universidad sobre la idoneidad y efectividad del mismo, argumentando las dificultades encontradas y justificando la mejora con los cambios propuestos.

#### PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Se encuentran evidencias claras relativas a la implantación de los procesos implicados en la evaluación y mejora de la calidad

de la enseñanza. Para cumplir con esta función (garantía de calidad de los programas formativos), el SGC del Centro tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados: PE01 Elaboración y revisión de la Política y los Objetivos de Calidad; PE05 Medición, Análisis y Mejora Continua; PC02 Garantía de Calidad de los Programas Formativos; PC03 Selección, admisión y matriculación de estudiantes; PC05 Orientación a los Estudiantes; PC06 Planificación y Desarrollo de la Enseñanza; PC12 Análisis y Medición de los Resultados de la Formación; PC13 Suspensión/Extinción Título; y, PC14 Información Pública.

Principales resultados obtenidos.

Se mencionan en el autoinforme las principales líneas desarrolladas para la evaluación y mejora de la enseñanza: la programación de asignaturas (se debe mostrar los resultados del seguimiento por los Departamentos y por la propia Comisión de Ordenación Académica de la Facultad); el establecimiento de grupos y horarios (la solución adoptada no se adecuaba a las características y necesidades de algunas asignaturas, por lo que su establecimiento se consideró provisional durante el curso 2010-2011. Se debe prestar especial atención a este punto durante el próximo curso académico); la coordinación de asignaturas y grupos (dado que se trata de un objetivo que se ha intensificado durante el segundo año, el curso 2011-2012, se debe prestar especial atención y mostrar los resultados del seguimiento); la programación docente y el uso del campus virtual como herramienta básica en la programación y en la coordinación docente de las asignaturas; actividades de acogida y encuestas de nuevo ingreso.

Se especifica que la ejecución de las tareas señaladas no ha sido fácil, tampoco ha estado exenta de dificultades. El nuevo título ha sido implantado en el curso 2010-2011, salvándose algunas de las dificultades y en los próximos años se dará respuesta a otros tantos problemas. Se considera favorable la valoración realizada por el título.

Se muestran los resultados del análisis de las valoraciones medias insertas en la herramienta Isotools, cuyos porcentajes son, por lo general, más elevados. Las puntuaciones más altas se dan en la planificación de las enseñanzas (planificación docente, actividad docente, sistemas de evaluación y proceso de selección, admisión y matriculación), mientras que las más bajas tienen que ver con los servicios externos (reprografía, cafetería, aparcamiento), servicios de orientación profesional (poco útiles para alumnos de primero) y, extrañamente, con los recursos materiales (aulas de docencia y de informática, biblioteca, hemeroteca, etc). Se debe prestar especial atención a la baja tasa de participación (15.6%) así como al seguimiento riguroso de las cuestiones valoradas por debajo de la media. Los resultados obtenidos se comparan con el resto de titulaciones del Centro.

En definitiva, se debe realizar un breve comentario sobre la referencia de la puesta en marcha del procedimiento(s) aplicable(s) y utilidad de las herramientas, instrumentos e informes. Se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores (que procedan) correspondientes al proceso, incluyendo una reflexión contextualizada y en su caso, establecer acciones de mejora, con base en los objetivos definidos para valorar los logros que ha alcanzado el título. En el análisis de estos indicadores se debe tener en cuenta la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente previstos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Facultad, ámbito de conocimiento o Universidad) y externos (el mismo Título en otras Universidades), la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme la revisión anual (enero 2011) realizada para la redacción de la primera Memoria de Resultados del SGC, en la que se incluyó el análisis de los diferentes indicadores establecidos y aprobados por la Universidad de Málaga y la Facultad de Económicas.

Se deben mostrar los resultados más relevantes fruto de estas revisiones en relación a la evaluación y mejora de la enseñanza, destacando las fortalezas en el proceso, así como las debilidades y las áreas de mejora, si son necesarias, la priorización de éstas y su programación, que conlleven a una mejora continua de la calidad del título rindiendo cuentas de éstas en el autoinforme.

Es especialmente relevante que se mejoren los procesos de toma de decisiones basados en el análisis de los resultados. Se debe realizar un seguimiento riguroso de las deficiencias detectadas: la coordinación de evaluaciones, mucho más la de los contenidos de las asignaturas, que requiere la aprobación previa de un cronograma, así como de reuniones entre profesores para secuenciar los contenidos. Además, en la actualidad, los criterios para evaluar por asignaturas las competencias

genéricas o transversales no están plenamente definidos.

#### PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DEL PROFESORADO.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Se encuentran evidencias relativas a la implantación de los procesos implicados en la evaluación y mejora del profesorado. Para cumplir con esta función (personal académico), el SGC del Centro tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados: PE03 Definición de la Política del PDI; PE05 Medición, Análisis y mejora continua; PC12 Análisis y medición de los resultados de la formación; PC14 Información Pública; Captación y Selección del PDI; PA07 Formación del PDI; y, PA05 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI.

Principales resultados obtenidos.

Se hace constar en el autoinforme la buena actitud del profesorado, implicado y abierto a nuevas formas organizativas y preocupado por adquirir, cuando no renovar, metodologías docentes. Han sido bastantes los profesores que han participado en proyectos de innovación educativa o en talleres ofrecidos para mejorar la práctica docente y el manejo de las nuevas tecnologías.

Se muestran los resultados de la satisfacción con la actividad docente (3,79) y se comparan con los valores obtenidos en el resto de titulaciones del Centro. Se debe prestar especial atención a la baja tasa de participación (15.6%) así como al seguimiento riguroso de las cuestiones valoradas por debajo de la media (se muestran los resultados del análisis de las valoraciones medias insertas en la herramienta Isotools).

No se encuentran evidencias de los principales resultados obtenidos en los aspectos relacionados con la actividad docente, ni tampoco con la adecuación del personal académico previsto (nuevos puestos), o la evaluación, promoción y reconocimiento del PDI (Programa DOCENTIA).

Se debe realizar un breve comentario sobre la referencia de la puesta en marcha del procedimiento(s) aplicable(s) y utilidad de las herramientas, instrumentos e informes. Se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores (que procedan) correspondientes al proceso, incluyendo una reflexión contextualizada y en su caso, establecer acciones de mejora, con base en los objetivos definidos para valorar los logros que ha alcanzado el título. En el análisis de estos indicadores se debe tener en cuenta la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente previstos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Facultad, ámbito de conocimiento o Universidad) y externos (el mismo Título en otras Universidades), la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme la revisión anual (enero 2011) realizada para la redacción de la primera Memoria de Resultados del SGC, en la que se incluyó el análisis de los diferentes indicadores establecidos y aprobados por la Universidad de Málaga y la Facultad de Económicas.

Se deben mostrar los resultados más relevantes fruto de estas revisiones en relación a la evaluación y mejora del profesorado, destacando las fortalezas en el proceso, así como las debilidades y las áreas de mejora, si son necesarias, la priorización de éstas y su programación, que conlleven a una mejora continua de la calidad del título rindiendo cuentas de éstas en el autoinforme.

Es especialmente relevante que se mejoren los procesos de toma de decisiones basados en el análisis de los resultados. Se debe realizar un seguimiento riguroso de la acción de mejora propuesta: Apoyo e incentivos al plan de formación del PDI.

#### PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

No se encuentran evidencias relativas a la implantación de los procesos implicados para garantizar la calidad de las prácticas externas. Para cumplir con esta función, el SGC del Centro tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados: PC11 Gestión de las Prácticas Externas; PC12 Análisis y Medición de los resultados de la Formación; PE05 Medición, Análisis

y Mejora Continua; y, PC14 Información Pública.

Se menciona en la memoria verificada que el plan de estudios incluye únicamente créditos correspondientes a prácticas externas no obligatorias. Hay que tener en cuenta que el título objeto de estudio, ha comenzado su implantación en el curso 2010-11. No obstante, el título debe de tener en cuenta este proceso para cursos posteriores y planificar adecuadamente su efectiva implementación.

Principales resultados obtenidos.

Cuando se disponga de datos, se debe realizar un breve comentario sobre la referencia de la puesta en marcha del procedimiento(s) aplicable(s) y utilidad de las herramientas, instrumentos e informes. Se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores (que procedan) correspondientes al proceso, incluyendo una reflexión contextualizada y en su caso, establecer acciones de mejora, con base en los objetivos definidos para valorar los logros que ha alcanzado el título. En el análisis de estos indicadores se debe de tener en cuenta la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente previstos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Facultad, ámbito de conocimiento o Universidad) y externos (el mismo Título en otras Universidades), la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

Se hace constar en el autoinforme la revisión anual (enero 2011) realizada para la redacción de la primera Memoria de Resultados del SGC, en la que se incluyó el análisis de los diferentes indicadores establecidos y aprobados por la Universidad de Málaga y la Facultad de Económicas.

Cuando se disponga de datos, se deben mostrar los resultados más relevantes fruto de estas revisiones en relación a la evaluación y mejora de las prácticas externas, destacando las fortalezas en el proceso, así como las debilidades y las áreas de mejora, si son necesarias, la priorización de éstas y su programación, que conlleven a una mejora continua de la calidad del título rindiendo cuentas de éstas en el autoinforme.

Es especialmente relevante que se mejoren los procesos de toma de decisiones basados en el análisis de los resultados. Se debe realizar un seguimiento riguroso de la acción de mejora propuesta: Dar publicidad a los resultados de las diversas encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes hasta ahora y las que se vayan realizando. En concreto: Encuesta a los Alumnos de Nuevo Ingreso, Encuesta sobre Satisfacción con los Servicios del Centro, Encuestas sobre Valoración y Conocimiento del Centro y Encuesta sobre el Programa de Prácticas en Empresas. No se encuentran evidencias relativas a la implementación de la encuesta sobre el Programa de Prácticas en Empresas. Se debe aclarar este punto.

#### PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

No se encuentran evidencias relativas a la implantación de los procesos implicados para garantizar la calidad de los programas de movilidad. Para cumplir con esta función, el SGC del Centro tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados: PC08 Gestión y revisión de la movilidad de estudiantes enviados; PC09 Gestión y revisión de la movilidad de estudiantes recibidos; PC12 Análisis y Medición de los resultados de la Formación; PE05 Medición, Análisis y Mejora Continua; y, PC14 Información Pública.

Hay que tener en cuenta que el título objeto de estudio, ha comenzado su implantación en el curso 2010-11. No obstante, el título debe de tener en cuenta este proceso para cursos posteriores y planificar adecuadamente su efectiva implementación.

Principales resultados obtenidos.

Se hace constar en el autoinforme que, una vez iniciado el curso, tuvo lugar un acto de bienvenida a los alumnos acogidos a programas de movilidad, especialmente alumnos Erasmus. No se encuentran evidencias relacionadas con la implementación del proceso o con la valoración de los resultados obtenidos.

Se debe realizar un breve comentario sobre la referencia de la puesta en marcha del procedimiento(s) aplicable(s) y utilidad de las herramientas, instrumentos e informes. Se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores (que procedan) correspondientes al proceso, incluyendo una reflexión contextualizada y en su caso, establecer acciones de mejora, con base

en los objetivos definidos para valorar los logros que ha alcanzado el título. En el análisis de estos indicadores se debe tener en cuenta la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente previstos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Facultad, ámbito de conocimiento o Universidad) y externos (el mismo Título en otras Universidades), la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme la revisión anual (enero 2011) realizada para la redacción de la primera Memoria de Resultados del SGC, en la que se incluyó el análisis de los diferentes indicadores establecidos y aprobados por la Universidad de Málaga y la Facultad de Económicas.

Cuando se disponga de datos, se deben mostrar los resultados más relevantes fruto de estas revisiones en relación a la evaluación y mejora de los programas de movilidad, destacando las fortalezas en el proceso, así como las debilidades y las áreas de mejora, si son necesarias, la priorización de éstas y su programación, que conlleven a una mejora continua de la calidad del título rindiendo cuentas de éstas en el autoinforme.

Es especialmente relevante que se mejoren los procesos de toma de decisiones basados en el análisis de los resultados. Se debe prestar especial atención al cumplimiento del objetivo establecido: Fomento de la movilidad nacional e internacional de los estudiantes de las distintas titulaciones, y mostrar los resultados en la próxima convocatoria de seguimiento.

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS EGRESADOS.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

No se encuentran evidencias relativas a la implantación de los procesos implicados para analizar la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados. Para cumplir con esta función, el SGC del Centro tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados: PC10 Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional; PC12 Análisis y Medición de los resultados de la Formación; PE05 Medición, Análisis y Mejora Continua; y, PC14 Información Pública.

Hay que tener en cuenta que el título objeto de estudio, ha comenzado su implantación en el curso 2010-11. No obstante, el título debe tener en cuenta este proceso para cursos posteriores y planificar adecuadamente su efectiva implementación.

Principales resultados obtenidos.

Se muestran los resultados de la satisfacción con los servicios de orientación profesional (2,11) y se comparan con los valores obtenidos en el resto de titulaciones del Centro. Se debe prestar especial atención a la baja tasa de participación (15.6%) así como al seguimiento riguroso de las cuestiones valoradas por debajo de la media, teniendo en cuenta que la orientación profesional se encuentra enfocada mayormente a alumnos de cursos superiores, se debería revisar la idoneidad de realizar esta encuesta a estudiantes de primer curso (se muestran los resultados del análisis de las valoraciones medias insertas en la herramienta Isotools).

Cuando se disponga de datos, se debe realizar un breve comentario sobre la referencia de la puesta en marcha del procedimiento(s) aplicable(s) y utilidad de las herramientas, instrumentos e informes. Se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores (que procedan) correspondientes al proceso, incluyendo una reflexión contextualizada y en su caso, establecer acciones de mejora, con base en los objetivos definidos para valorar los logros que ha alcanzado el título. En el análisis de estos indicadores se debe tener en cuenta la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente previstos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Facultad, ámbito de conocimiento o Universidad) y externos (el mismo Título en otras Universidades), la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme la revisión anual (enero 2011) realizada para la redacción de la primera Memoria de Resultados del SGC, en la que se incluyó el análisis de los diferentes indicadores establecidos y aprobados por la Universidad de Málaga y la Facultad de Económicas.

Cuando se disponga de datos, se deben mostrar los resultados más relevantes fruto de estas revisiones en relación a la evaluación y mejora de la inserción laboral, destacando las fortalezas en el proceso, así como las debilidades y las áreas de mejora, si son necesarias, la priorización de éstas y su programación, que conlleven a una mejora continua de la calidad del título rindiendo cuentas de éstas en el autoinforme.

Es especialmente relevante que se mejoren los procesos de toma de decisiones basados en el análisis de los resultados. Se debe realizar un seguimiento de la acción desarrollada: Aprobación en diciembre de 2010, por parte de la Junta de Centro el Plan Específico de Actuación para el desarrollo del proceso PC10, Gestión y Revisión de la Orientación e Inserción Profesional de los alumnos de primer curso de los estudios de grado y, mostrar los resultados en la próxima convocatoria de seguimiento. Revisar la eficacia de esta acción teniendo en cuenta la valoración de los estudiantes a los servicios de orientación mostrada en el apartado anterior del presente informe.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

No se encuentran evidencias claras relativas a la implantación de los procesos implicados para analizar la satisfacción de los distintos colectivos implicados. Para cumplir con esta función, el SGC del Centro tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados: PA12 Satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés; PC12 Análisis y Medición de los resultados de la Formación; PE05 Medición, Análisis y Mejora Continua; y, PC14 Información Pública.

Principales resultados obtenidos.

Se hace constar en el autoinforme que en el mes de noviembre de 2010, la Facultad facilitó el voto para la Encuesta de Satisfacción, diseñada por el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, a estudiantes, profesores y egresados de la última promoción de las distintas titulaciones de la Facultad. No se encuentran evidencias de la implementación ni de la correspondiente valoración de resultados de estos colectivos, ni tampoco del colectivo del PAS.

Cuando se disponga de datos, se debe realizar un breve comentario sobre la referencia de la puesta en marcha del procedimiento(s) aplicable(s) y utilidad de las herramientas, instrumentos e informes. Se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores (que procedan) correspondientes al proceso, incluyendo una reflexión contextualizada y en su caso, establecer acciones de mejora, con base en los objetivos definidos para valorar los logros que ha alcanzado el título. En el análisis de estos indicadores se debe tener en cuenta la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente previstos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Facultad, ámbito de conocimiento o Universidad) y externos (el mismo Título en otras Universidades), la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme la revisión anual (enero 2011) realizada para la redacción de la primera Memoria de Resultados del SGC, en la que se incluyó el análisis de los diferentes indicadores establecidos y aprobados por la Universidad de Málaga y la Facultad de Económicas.

Cuando se disponga de datos, se deben mostrar los resultados más relevantes fruto de estas revisiones en relación a la evaluación y mejora de la satisfacción de los distintos colectivos implicados, destacando las fortalezas en el proceso, así como las debilidades y las áreas de mejora, si son necesarias, la priorización de éstas y su programación, que conlleven a una mejora continua de la calidad del título rindiendo cuentas de éstas en el autoinforme.

Es especialmente relevante que se mejoren los procesos de toma de decisiones basados en el análisis de los resultados. Se debe realizar un seguimiento al cumplimiento del objetivo: Difusión y potenciación de las Encuestas para conocer el grado de

satisfacción de los grupos de interés. Dado que la acción desarrollada: Dar publicidad a los resultados de las diversas encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes hasta ahora y las que se vayan realizando. En concreto: Encuesta a los Alumnos de Nuevo Ingreso, Encuesta sobre Satisfacción con los Servicios del Centro, Encuestas sobre Valoración y Conocimiento del Centro y Encuesta sobre el Programa de Prácticas en Empresas, no contempla la realización de encuestas de satisfacción a los colectivos de PAS, PDI y estudiantes.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

No se encuentran evidencias claras relativas a la implantación de los procesos implicados en el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones. Para cumplir con esta función, el SGC del Centro tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados: PA11 Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias; PE05 Medición, Análisis y mejora continua; PC12 Análisis y medición de los resultados de la formación; PC14 Información Pública.

Principales resultados obtenidos.

Se hace constar en el autoinforme que se ha establecido un objetivo relacionado: Establecer un sistema automatizado de recogida de incidencias, sugerencias y quejas (web del Centro), y para tal fin se ha desarrollado una acción: Enlace directo desde la página de la Facultad al buzón de sugerencias de la UMA. Sin embargo no se encuentran evidencias de la valoración de la eficacia de la acción así como de los resultados obtenidos. No se calculan los indicadores establecidos en el proceso, por ejemplo, el número de incidencias, quejas o sugerencias recibidas o, el porcentaje de acciones implantadas.

Cuando se disponga de datos, se debe realizar un breve comentario sobre la referencia de la puesta en marcha del procedimiento(s) aplicable(s) y utilidad de las herramientas, instrumentos e informes. Se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores (que procedan) correspondientes al proceso, incluyendo una reflexión contextualizada y en su caso, establecer acciones de mejora, con base en los objetivos definidos para valorar los logros que ha alcanzado el título. En el análisis de estos indicadores se debe tener en cuenta la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente previstos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Facultad, ámbito de conocimiento o Universidad) y externos (el mismo Título en otras Universidades), la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se hace constar en el autoinforme la revisión anual (enero 2011) realizada para la redacción de la primera Memoria de Resultados del SGC, en la que se incluyó el análisis de los diferentes indicadores establecidos y aprobados por la Universidad de Málaga y la Facultad de Económicas.

Cuando se disponga de datos, se deben mostrar los resultados más relevantes fruto de estas revisiones en relación a la evaluación y mejora del análisis a la atención a reclamaciones y sugerencias, destacando las fortalezas en el proceso, así como las debilidades y las áreas de mejora, si son necesarias, la priorización de éstas y su programación, que conlleven a una mejora continua de la calidad del título rindiendo cuentas de éstas en el autoinforme.

#### CRITERIOS ESPECÍFICOS EN CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO.

No se encuentran evidencias de las revisiones de los criterios específicos en el caso de extinción del Título. Se debe establecer una periodicidad para estas revisiones y se deben revisar los criterios para garantizar el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, en caso de suspensión del título.

#### **4. Indicadores. El título cuenta con un núcleo de indicadores que permite obtener información que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones**

*Mejorable*

Indicadores cuantitativos aprobados por la CURSA.

Se hace constar en autoinforme que el Grado en Finanzas y Contabilidad inició su andadura en el curso 2010-2011 por lo que sólo se dispone de un solo registro entre los indicadores CURSA, la tasa de rendimiento. Sin embargo, se valora muy favorablemente la comparación que se realiza de los resultados obtenidos con otras titulaciones del Centro (Administración y Dirección de Empresas y Economía) y con los promedios de la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas y los de la Universidad de Málaga. Se valora de una forma fundamentada argumentando que los resultados muestran un relativo fracaso, pues son inferiores a los obtenidos por otros títulos de la Facultad (GADE y GE), a los de Ciencias Sociales y Jurídicas y a los porcentajes medios de la Universidad de Málaga. Resulta difícil adelantar explicación alguna, si bien cabe señalar que los alumnos de GFICO eligen la titulación mayoritariamente en primera y segunda opción, tienen peores expedientes y, en algunos casos, retrasan, en exceso, la fecha de matriculación, mientras que el elevado número de alumnos por clase puede incidir en una tasa inferior al promedio de otros Centros, incluso a la media de la Universidad de Málaga. Con todo, un solo registro apenas resulta útil para un análisis convincente. No obstante, se ha recopilado el valor de la tasa por asignaturas, aunque referidos a una sola convocatoria, la primera ordinaria.

A medida que se vayan implantando los cursos y se disponga mayor número de datos del grado, se recomienda tener en cuenta para el análisis de los indicadores la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente propuestos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Escuela, ámbito de conocimiento o universidad) y externos (el mismo título en otras universidades), para poder abordar las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

Otros indicadores.

Se hace constar en el autoinforme el cálculo de otro indicador, la tasa de éxito. Los resultados y las valoraciones se encuentran en la misma situación que la tasa de rendimiento.

Asimismo, se recogen las valoraciones medias de satisfacción con determinados aspectos del proceso formativo y el grado de cobertura y demanda de las titulaciones. A este respecto, se recomienda realizar un seguimiento riguroso de las deficiencias detectadas: la encuesta se realiza a través de internet, sin un claro control del proceso, al tiempo que es contestada por un número reducido de estudiantes (15,6%); los porcentajes diferentes según aparezcan en las tablas de los indicadores de la herramienta Isotools o en las hojas excel remitidas por la Unidad Técnica del extinto Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga. Se especifica que se han manejado las valoraciones medias insertas en la herramienta Isotools, cuyos porcentajes son, por lo general, más elevados.

Con respecto a las valoraciones sobre la satisfacción, las puntuaciones más altas se dan en la planificación de las enseñanzas (planificación docente, actividad docente, sistemas de evaluación y proceso de selección, admisión y matriculación), mientras que las más bajas tienen que ver con los servicios externos (reprografía, cafetería, aparcamiento), servicios de orientación profesional (poco útiles para alumnos de primero) y, extrañamente, con los recursos materiales (aulas de docencia y de informática, biblioteca, hemeroteca, etc). Se debe realizar un seguimiento riguroso de los aspectos peor valorados y mostrar los resultados para la próxima convocatoria.

Con respecto al grado de cobertura y demanda de la titulación que, el Grado de Finanzas y Contabilidad no cubre la totalidad de las plazas ofertadas a los alumnos de nuevo ingreso, siendo un 45% por ciento los alumnos de nuevo ingreso que eligieron el título en primera opción.

Se recomienda seguir teniendo en cuenta el análisis de otros indicadores diferentes a los establecidos por el documento CURSA y recogidos en el sistema de calidad (ver F02-MSGC Listado de Indicadores, Anexo 2 del Manual), con el fin de tomar decisiones basadas en un análisis más completo de la información del título. Asimismo, se recuerda que la Universidad debe realizar el esfuerzo por proporcionar los datos específicos de la titulación, para valorar si los resultados obtenidos han sido los adecuados para el desarrollo efectivo de la titulación. Los datos a nivel de Centro se utilizarán para realizar comparativas y ver las tendencias correspondientes.

A medida que se vayan implantando los cursos y se disponga mayor número de datos del grado, se recomienda nuevamente tener en cuenta para el análisis de los indicadores la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente propuestos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Escuela, ámbito de conocimiento o universidad) y externos (el mismo título en otras universidades), para poder abordar las áreas más

relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

Revisiones.

Se hace constar en el autoinforme la revisión anual (enero 2011) realizada para la redacción de la primera Memoria de Resultados del SGC, en la que se incluyó el análisis de los diferentes indicadores establecidos y aprobados por la Universidad de Málaga y la Facultad de Económicas.

Se han mostrado los resultados más relevantes fruto de estas revisiones en relación a la evaluación y mejora de los resultados de los indicadores, destacando las principales conclusiones: el Sistema de Garantía de Calidad está facilitando un más adecuado y correcto diagnóstico de las debilidades y de las fortalezas, de los problemas y de los éxitos de las titulaciones, en este caso, del Grado en Finanzas y Contabilidad; y, los resultados de los indicadores de 2010-2011, primer año del nuevo grado, son insuficientes para realizar un correcto diagnóstico de la titulación, si bien han permitido aprobar Objetivos de Calidad y Acciones de Mejora para el curso 2011-2012, siguiendo sus orientaciones.

Asimismo, se establecen dos áreas de mejora: consolidación de la planificación de la enseñanzas del nuevo grado, especialmente las referidas a la coordinación en todos los niveles y a la evaluación de contenidos y competencias, específicas y genéricas; continuar mejorando la recopilación de los datos y hacer público su método, así como incentivar la participación de los distintos colectivos en las encuestas.

Se recomienda la priorización y programación de las áreas de mejora, que conlleven a una mejora continua de la calidad del título rindiendo cuentas de éstas en el autoinforme.

**5. Acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título. El título ha puesto en marcha acciones de mejora para mejorar el diseño del título y el correcto desarrollo de la implantación del mismo. Teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras del título y orientadas hacia las necesidades de todos los grupos de interés.**

***Mejorable***

ACCIONES LLEVADAS A CABO PARA ATENDER LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN E INFORMES DE MODIFICACIÓN DEL TÍTULO.

Acciones puestas en marcha para llevar a cabo las recomendaciones.

Se encuentran evidencias de las acciones llevadas a cabo por la Universidad para atender a algunas de las recomendaciones establecidas en el informe de verificación (EXPEDIENTE N 3346/2010, favorable el 22/06/10). Se consideran favorables y satisfechas las recomendaciones correspondientes a los criterios 2, 3, 5 y 8, pero no al criterio 9.

La Universidad debe corregir en la memoria verificada las recomendaciones valoradas como favorables. En próximas modificaciones solicitadas al CU, deben ser identificadas en el formulario de modificación, especificando que son cambios resueltos en el informe de seguimiento de la convocatoria 2011/12.

Valoración de las recomendaciones.

Informe de verificación (EXPEDIENTE N 3346/2010, favorable el 22/06/10).

RECOMENDACIÓN 1: Atendida, resuelta

CRITERIO 2: JUSTIFICACIÓN

Se recomienda reforzar la descripción de los referentes externos internacionales y su relación con la propuesta presentada.

RECOMENDACIÓN 2:

CRITERIO 3: OBJETIVOS: Atendida, resuelta

Se debe incorporar las nuevas competencias en el apartado 3 de la memoria.(Esta recomendación será de especial

seguimiento).

RECOMENDACIÓN 3: Atendida, resuelta

CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

5.1. Se recomienda incorporar las nuevas competencias en las fichas del apartado 5 de la memoria. (Esta recomendación será de especial seguimiento).

5.2. Se recomienda especificar en cada módulo o materia el peso relativo (intervalo aproximado) de cada tipo de prueba en el sistema de evaluación.

RECOMENDACIÓN 4: Atendida, resuelta

CRITERIO 8: RESULTADOS PREVISTOS

Se recomienda justificar los porcentajes elegidos para las tasas de graduación, abandono y eficiencia.

RECOMENDACIÓN 5: Atendida, no resuelta

CRITERIO 9: SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Se recomienda explicitar los criterios específicos para una posible extinción del Título.

MODIFICACIONES NO COMUNICADAS AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES.

Modificaciones introducidas en el programa formativo.

Se hace constar en el autoinforme que en el curso 2010-2011, primer año del nuevo grado, no se ha introducido modificación alguna en el Plan de Estudios de Finanzas y Contabilidad.

Se recuerda que las modificaciones realizadas deben basarse en la revisión y análisis del plan de estudios y su sistema de garantía de calidad, estando aprobadas por el órgano competente.

Valoración de las modificaciones.

Se hace constar en el autoinforme que, en junio de 2011, se culminó la revisión y simplificación de indicadores de calidad de la Universidad de Málaga, quedando reducidos a 36 de 63 anteriormente. Entre ellos se recogen las cuatro tasas propuestas por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA). Se recomienda que cualquier cambio realizado en el sistema de calidad sobre lo establecido en la memoria verificada, debe ir acompañado de una valoración fundamentada de la Universidad sobre la idoneidad y efectividad del mismo, argumentando las dificultades encontradas y justificando la mejora con los cambios propuestos.

**El presente informe de seguimiento tiene como finalidad aportar información que ayude a las universidades a mejorar la calidad de la implantación de los nuevos títulos de grado y máster. Cualquier alegación al presente informe deberá incluirse en el autoinforme correspondiente al curso próximo.**