



DENOMINACIÓN DEL TÍTULO:

MASTER EN FINANZAS BANCA Y SEGUROS

RESPONSABLE DEL TÍTULO:

EUGENIO JOSE LUQUE DOMINGUEZ

FECHA DE REALIZACIÓN DEL AUTOINFORME:

MARZO 2012

Índice

1. Información relativa a la puesta en marcha y resultados del título y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC)
 - a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título
 - b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad
2. Información referida a los indicadores CURSA, incluyendo un análisis de los resultados del título
 - a) Indicadores CURSA
 - b) Indicadores del SGC
 - c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores
3. Acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título
 - a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento)
 - b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios
 - c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades

(Extensión aproximada de entre 10 y 15 páginas)



1. Información relativa a la puesta en marcha y resultados del título y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC). Resumen de los resultados de la aplicación del Sistema de Garantía de la Calidad: planificación, ejecución, evaluación y revisión según los procedimientos establecidos en el RD 1393/2007 en su nueva redacción dada en el RD 861/2010. Puntos fuertes y débiles detectados y las medidas de mejora adoptadas

a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título

En este apartado se debe introducir información sobre el funcionamiento del título:

- Se debe valorar el cumplimiento del proyecto inicial establecido en la memoria, especificando cuáles han sido las dificultades encontradas en la puesta en marcha del título, o, en su caso, cuáles han sido las causas por las que no se ha logrado cumplir todo lo establecido en la memoria. Se debe analizar cómo se asegura la adquisición de competencias que obtienen los estudiantes a lo largo del desarrollo de la enseñanza.
- Se deben valorar los principales resultados obtenidos. Para ello se deben analizar los resultados de los indicadores propuestos, los resultados de las encuestas o procedimientos de análisis de satisfacción que establece el Sistema de Garantía de la Calidad. Se recomienda realizar un análisis de los resultados teniendo en cuenta la tendencia que presentan, la comparación con indicadores externos, la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.
- Se debe indicar la periodicidad de las revisiones realizadas con el fin de analizar los resultados alcanzados, identificando cómo se establecen las prioridades y cómo se planifican las mejoras que sean necesarias en el título.

Durante el curso académico 2010/2011 se ha llevado a cabo la primera edición del Máster Oficial en Finanzas, Banca y Seguros. Un Máster cuyo objetivo es formar profesionales altamente cualificados en el sector financiero y asegurador.

Dado que el curso académico 2010/2011 es el primero en el que se imparte el Máster, no son muchos los resultados de los indicadores del SGC disponibles. Entre ellos, cabe señalar la elevada demanda de la titulación en dicho curso, con un ratio del 176% (Número de alumnos preinscritos en 1ª opción / Número total de plazas ofertadas) y un 240% (preinscritos en 1ª y 2ª opción). El número de plazas de nuevo ingreso se establece en veinticinco para el primer año de implantación y en treinta para los siguientes (del segundo al cuarto año, ambos inclusive).

En este sentido cabe señalar, que el grado de cobertura de las plazas ofertadas es de un 100%. Lo que pone de manifiesto que ha tenido buena aceptación entre el público al que



iba dirigido; alcanzándose, además una tasa de rendimiento del 67,08% por encima de la media de titulaciones (incluidos másteres) impartidas en el Centro. A lo que sin duda ha contribuido el amplio y variado equipo de profesores que ha participado en la docencia del Máster, con docentes y profesionales, no sólo de la Universidad de Málaga.

Hay que resaltar la amplia oferta de actividades de formación complementaria:

a) **Conferencias/seminarios:**

- “Los seguros multirriesgo”. D. José Luis Muñoz Robles. Director Técnico de Muñoz Bustos Correduría de Seguros. Celebrada del 22 de noviembre de 2010.
- “Los seguros de responsabilidad civil”. D. Gonzalo Costas Barcelón. Abogado. Celebrada el 22 de noviembre de 2010.
- “La reforma de la Ley de Contrato de Seguro y otras novedades que afectan a la actividad aseguradora”. Dña. Ruth María Duque Santamaría, Inspectora de Seguros del Estado. Celebrada el 10 de diciembre de 2010.
- “El contrato de seguro en el marco de la actividad bancaria”. D. Carlos Vargas Vasserot, Profesor Titular de Derecho Mercantil de la Universidad de Almería. Celebrada el 10 de diciembre de 2010.
- “II Seminario sobre Gerencia de Riesgos”. D. Gonzalo Iturmendi. Secretario General de AGERS. Celebrado el 20 de diciembre de 2010.
- “La gestión integral de los riesgos en una entidad bancaria por medio de modelos internos”. D. Emiliano Pozuelo de Gracia, Director del Área Técnica de Seguros Cajasur, S.A. Celebrada el 21 de enero de 2011.
- “El Código de Buenas Prácticas Tributarias”. D. Fernando Marcos García. Celebrada el 28 de enero de 2011.
- “La génesis de la crisis financiera”. D. Antonio Torrero Mañanas, Catedrático de Estructura Económica de la Universidad de Alcalá. Celebrada el 1 de abril de 2011.
- Mesa-coloquio sobre “La reforma del sistema público de pensiones”. Dña. Ana Vicente Merino, Catedrática de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad Complutense de Madrid, y Ex-Directora General de la Seguridad Social. D. Enrique Devesa Carpio, Profesor Titular de Economía Financiera y Contabilidad de la Universitat de Valencia. D. Juan Carlos Álvarez Cortes, Profesor Titular de Derecho del Trabajo y Seguridad Social y Director de la Cátedra de Empleo y Protección Social de la Universidad de Málaga. Celebrada el 8 de abril de 2011.
- “Perspectivas del sector asegurador y de pensiones”. D. Ricardo Lozano Aragües, Director General de Seguros y Fondos de Pensiones. Celebrada el 13 de abril de 2011.
- “Cajas de Ahorros: pasado, presente ¿y futuro?”. D. José Manuel Domínguez Martínez, Catedrático de Hacienda Pública de la Universidad de Málaga y Director de la División de Secretaría Técnica de Unicaja. Celebrada el 6 de mayo de 2011.
- “Los riesgos en la auditoría financiera”. D. Rafael Orti, Socio de la firma Deloitte y responsable de la auditoría de las Cajas de Ahorros andaluzas. Celebrada el 30 de mayo de 2011.

- b) **IX Jornada sobre la Profesión de Actuario: “Capacidades y ámbito de actividad”.** Celebrada el 9 de junio- Organizada por la Asociación Andaluza de Alumnos y Licenciados en Ciencias Actariales y Financieras (ASALCAF), con la colaboración del Grupo AVIVA y dirigida a alumnos de la Licenciatura en Ciencias Actariales y



Financieras, alumnos del Máster en Finanzas, Banca y Seguros y alumnos de segundo ciclo de la Licenciaturas en Administración y Dirección de Empresas y Economía. Los ponentes principales fueron:

- D. Pedro Muñoz García. Responsable actuarial del Grupo AVIVA en España.
- Dña. Laura Pilar Duque Santamaría. Ilma. Sra. Subdirectora General de Ordenación del Mercado de Seguros.

Así mismo, participaron varios licenciados en Ciencias Actuariales y Financieras en la Universidad de Málaga que expusieron su respectiva experiencia de inserción laboral. Esta jornada, junto con la mesa-coloquio celebrada el 8 de abril y las conferencias celebradas el 1 y el 13 de abril y el 6 de mayo, han sido englobadas en el I Ciclo de Conferencias en Riesgo, Banca y Seguros, al cual han podido asistir otros alumnos de la Facultad, aparte de los matriculados en el Máster.

En lo que a las prácticas externas se refiere, el Máster cuenta con la colaboración, formalizada por medio de correspondiente convenio, de diversas entidades financieras o aseguradoras. Entre dichas entidades destacan las siguientes:

- Unicaja
- Corporación Europea de Asistencia Integral, Seguros.
- Correduría Muñoz Bustos.
- Meridiano Seguros.
- Seguros Cajasur.

En algunos casos se ampliaron las plazas para el curso 2011-2012.

Algunas de ellas, asimismo, ofrecen personal altamente cualificado con el fin de impartir conferencias y seminarios.

Si bien la docencia es presencial, se ha generalizado la utilización del campus virtual de la Universidad de Málaga para todas las asignaturas del Máster. Y no sólo para informar acerca de cuestiones relevantes del mismo (horarios, fechas de exámenes, actividades complementarias, etc) sino para facilitar el material docente empleado y la acción de tutorización. El nivel de satisfacción del alumnado con la actividad docente del Máster está por encima de la media del Centro.

En el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro (SGC) se ha establecido que anualmente se revisará el Sistema y se analizarán los resultados alcanzados. Esta revisión se refleja en la Memoria de Resultados del SGC, la cual se redacta siguiendo el formato diseñado en la herramienta informática que gestiona este Sistema.

Con la revisión anual del Sistema se revisan los procedimientos que conforman el Manual de Procedimientos y, en su caso, se actualizan y mejoran. Además, se analiza el cumplimiento de objetivos, el desarrollo de las acciones de mejora y se definen los nuevos objetivos y acciones de mejora para el siguiente curso académico. Las acciones de mejora, definidas por curso académico, conforman el Plan de Mejora. Tanto objetivos como acciones de mejora se trasladan a sus fichas correspondientes, en las que se establece responsable, prioridad, plazo de ejecución, proceso o procesos con los que se relacionan, etc.



Se ha elaborado Memoria de Resultado para el curso 2010/2011.

Teniendo en cuenta que los objetivos propuestos por la Comisión de Garantía de Calidad en su reunión del pasado 3 de noviembre y aprobados por la Junta de Centro del 14 de diciembre de 2011 son los siguientes:

- Programación de talleres y seminarios orientados a la obtención de competencias transversales por los alumnos.
- Apoyo e incentivos al Plan de Formación del PDI, organizado y dirigido por la Universidad de Málaga.
- Mejora de instalaciones: aire acondicionado y ordenadores fijos en todas las aulas, renovación parcial de aulas de informática, puesta en marcha del comedor universitario en la Facultad.
- Renovación y mejora de la página web del Centro.
- Regulación y ordenación de las Encuestas dirigidas a los alumnos.
- Incorporación de la Herramienta *Isotools* para almacenamiento y manejo de información y datos del Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad.

Las acciones de mejora que se definieron son las siguientes:

- Renovación y modificación de la página web de la Facultad.
- Mejora en la dotación de las aulas de informática.
- Mejora en la dotación de las aulas de docencia: aire acondicionado.
- Mejora en la dotación de las aulas de docencia: elementos informáticos.
- Mejora de las instalaciones: pintura de interiores de los edificios de la Facultad.
- Mejora en la red de datos del Centro
- Cursos y/o talleres para la formación del alumnado en materias transversales: talleres de orientación laboral y profesional.
- Unificación de los buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Coordinación de asignaturas para la evaluación continua: cronogramas de la actividad docente, que permitirá una distribución equilibrada en los respectivos semestres y evitarán, por tanto, la sobrecarga del alumno en este sentido.

b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad

En este apartado se debe introducir información sobre el funcionamiento del Sistema de Garantía de la Calidad:

b.1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad



- Se debe especificar el procedimiento mediante el cual el órgano, unidad o personas responsables de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad, han actuado bajo lo establecido en la memoria de verificación.

b.2. Se analizará en este apartado si se han realizado acciones encaminadas a la planificación, ejecución, evaluación y revisión de los procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad previstos en la memoria presentada a verificación. Para cada uno de los procedimientos que se relacionan a continuación

- Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.
 - Procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.
 - Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
 - Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad. Si procede.
 - Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados. Si procede.
 - Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios y agentes externos).
 - Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y Reclamaciones.
- Se debe valorar el cumplimiento de la puesta en marcha del proyecto inicial, especificando cuáles han sido las dificultades encontradas, o, en su caso, cuáles han sido las causas por las que no se ha logrado cumplir con lo establecido en la memoria.
 - Se deben analizar los resultados de los indicadores propuestos, valorando que midan los logros que ha alcanzado el título.
 - Se debe indicar la periodicidad de las revisiones realizadas con el fin de analizar los resultados alcanzados, identificando cómo se establecen las prioridades y cómo se planifican las mejoras que sean necesarias en el título.
 - Criterios específicos en el caso de extinción del título. Se debe indicar la periodicidad de las revisiones realizadas, para el análisis de los criterios específicos en el caso de extinción del título.

En el mes de abril de 2010, la Comisión de Certificación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) valoró positivamente el diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC), presentado por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga en el mes de diciembre de 2009 a la segunda convocatoria del programa AUDIT (Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía de Calidad de la Formación Universitaria).

La valoración positiva del SGC implicó la evaluación favorable del punto 9 del



Formulario de Solicitud para la Verificación de Títulos Oficiales de Grado, en este caso de los títulos de Grado en Economía, en Administración y Dirección de Empresas y en Finanzas y Contabilidad. También para la acreditación de los Másteres de Finanzas, Banca y Seguros y de Sociología Aplicada. Igualmente será necesario para las evaluaciones y acreditaciones futuras de cuantas enseñanzas oficiales ofrezca el Centro, incluidos los estudios de máster y doctorado. Asimismo, la implantación y despliegue del Sistema facilitará el seguimiento de las enseñanzas, de la actividad docente e investigadora del profesorado y, en fin, del funcionamiento de la Facultad.

Hasta la aprobación del Sistema de Garantía de Calidad, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga ha realizado las siguientes actividades:

- Aprobación de la Comisión del SGC por la Junta de Centro, celebrada el 3 de julio de 2008.
- Constitución de la Comisión del SGC en reunión celebrada el 9 de octubre de 2008.
- Primeras reuniones y primeros trabajos, durante el mes de enero de 2009, dirigidos a redactar el Reglamento de la Comisión y el SGC (MPSGC y MSGC) según el VERIFICA. El 10 de febrero de 2009, la Comisión concluye y aprueba los textos, enviados a la Unidad Técnica del Vicerrectorado de Calidad y Planificación antes de proponer su aprobación a la Junta de Centro.
- Aprobación del Reglamento de la Comisión y de los correspondientes Manuales del SGC (VERIFICA) por la Junta de Centro, celebrada el 3 de marzo de 2009.
- Propuesta del Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social para la Acreditación del SGC de la Facultad según AUDIT (Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria. Convocatoria 2008-09). La primera sesión informativa tiene lugar el 2 de abril de 2009 en la Sala de Juntas del pabellón de Gobierno de la Universidad de Málaga.
- En el mes de mayo de 2009, el Decano firma el Anexo 1, comprometiéndose a elaborar el SGC según el Programa AUDIT.
- Nuevas reuniones de la Comisión dirigidas a redactar y adaptar los recién aprobados Manuales del SGC a la convocatoria de AUDIT (meses de mayo y junio de 2009). Muchos Procesos son redactados y aprobados por la Comisión entre mayo y junio, pero la propia Comisión decide que el SGC de la Facultad se enviaría a la segunda convocatoria de AUDIT en noviembre de 2009. Los trabajos se retoman en octubre de 2009.
- En los primeros días de noviembre de 2009, la Comisión remite el MSGC y el MPSGC de la Facultad a la Unidad Técnica del Vicerrectorado de Calidad, que, tras unas ligeras indicaciones, considera correctos.
- La Junta de Centro de 3 de diciembre de 2009 aprueba, finalmente, los correspondientes Manuales del SGC, que son enviados al Vicerrectorado de Calidad para que los remita a la ANECA con el objetivo de obtener la



acreditación de los mismos.

- En abril de 2010, la ANECA valora positivamente los textos remitidos y ACREDITA el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga. Para ese entonces, la Comisión considera alcanzado el primer objetivo de calidad para el curso 2009-2010, esto es, la acreditación del SGC del Centro.

Una vez acreditado el Sistema de Garantía de Calidad, 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.

- En septiembre y octubre de 2010, la Comisión trabaja para el despliegue del Sistema de Garantía de la Calidad:
 - o Informando al personal académico, al personal de administración y servicios, a los estudiantes y a los grupos de interés del Sistema de Garantía de la Calidad.
 - o Dando publicidad del Sistema de Garantía de Calidad en la página web de la Facultad, en la pestaña denominada *Evaluación y Calidad* en la que aparecen, también, otros datos e informes recogidos y realizados con anterioridad por el Centro. En concreto, los *Informes de Evaluación* Internos y Externos de las licenciaturas de Economía, de Administración y Dirección de Empresas, de Ciencias Actariales y Financieras y, de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública. Las *Memorias Anuales de Actividades* de la Facultad desde 2004-05 hasta 2009-10, las *Estadísticas de Notas* desde 2004-05 hasta 2008-09 y los *Informes de inserción laboral* de los egresados en Administración y Dirección de Empresas y en Ciencias Actariales y Financieras.
 - o Implantando y desplegando el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro.
 - o Definiendo los objetivos de Calidad para 2010-2011, aprobados por la Junta de Centro.
- En las primeras semanas del nuevo curso (2010-2011), la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) se reunió para, entre otros asuntos, proponer y aprobar los objetivos de calidad y las acciones de mejora del Centro del curso 2010-2011, que fueron:

Objetivos de Calidad

- o *Información pública*, general y particular, a los distintos grupos de interés del despliegue del Sistema de Garantía de Calidad (SGC).
- o Establecimiento de un sistema automatizado de recogida de *incidencias, sugerencias y quejas* (web del Centro).
- o Difusión y potenciación de las *Encuestas* para conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés.
- o 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.
- Ampliación y extensión de nuevas tecnologías en las aulas de la Facultad: ordenadores fijos, uso de ordenadores personales, equipamiento de algunas aulas avanzadas, etc.

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. 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.*
- Unos objetivos y acciones de mejora limitados, en un año en el que el mayor esfuerzo se habría de centrar en la implantación y desarrollo de los nuevos grados y másteres.
- El 19 de octubre de 2010, la Unidad Técnica del Vicerrectorado de Calidad informa, a través de correo electrónico, del *Estado en la información pública del SGC* de los Centros de la Universidad de Málaga.
- El 28 de octubre de 2010, el Vicerrectorado de Ordenación Académica remite un borrador con los *Procedimientos para el Seguimiento de los títulos de nueva implantación*, redactado por la AGAE. En el texto se contemplan los objetivos, los criterios y los indicadores básicos (tasas de abandono, graduación, eficiencia y rendimiento) para el seguimiento de los nuevos títulos de grado. El documento está firmado por la REACU (Red Española de Agencias de Calidad Universitaria) en la que está la AGAE (Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria).
- En los últimos días de octubre de 2010, se abre un apartado sobre *Evaluación y Calidad* en la página web de la Facultad, dando inicio a la publicidad del Sistema. Dicho apartado contiene información relativa a: Informes de Evaluación, Memorias Anuales de Actividades, Sistema de Garantía de Calidad



y Otros Informes y Otras Actividades. De esta información, destaca todo lo relacionado con el Sistema de Garantía de Calidad, especialmente los Procesos, la Comisión y su Reglamento, los Indicadores y las Memorias de Resultados, así como datos de diversas encuestas, del SGC y de la propia Facultad.

- En el mes de Noviembre de 2010, la Facultad facilita 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.
- En diciembre de 2010, la Junta de Centro aprueba el Plan Específico de Actuación del Centro en la gestión y revisión de la orientación e inserción profesional de los alumnos de Grado de primer curso (PC10) y propone el nombramiento de nuevos miembros de la Comisión del Sistema de Garantía de la Facultad.
- En diciembre de 2010, la Junta de Centro aprobó 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.
- En enero de 2011, el Centro redactó y envió al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social la *Memoria Contrato Programa de 2010*.
- Asimismo, durante el mes de enero de 2011, la Comisión de Garantía de Calidad redactó la *Memoria de Resultados del SGC* del curso 2009-2010. Primera Memoria de Resultados, tras la aprobación 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. La Memoria analizó, principalmente, las tasas de graduación, abandono, eficiencia, rendimiento y éxito. Fue enviada al Vicerrectorado de Calidad en el mes de Febrero.
- En el curso 2010-2011, el Centro, a través de la CGC, impulsó y dio publicidad a diversos *cuestionarios* dirigidos a estudiantes, profesores y egresados, diseñados por la Unidad Técnica de Calidad del Vicerrectorado de Calidad, cuyos resultados fueron analizados por la CGC en el mes de octubre de 2011. En este caso, debemos señalar que el número de respuestas de alumnos fueron reducidas, siendo, en consecuencia, poco representativos los resultados.
- También, la Facultad realizó, siguiendo la trayectoria de años anteriores, sendas *encuestas* a los alumnos de nuevo ingreso y a los estudiantes de todas las titulaciones. La primera analiza el perfil y la procedencia de los recién ingresados en nuestro Centro, mientras que la segunda aborda el grado de satisfacción del alumnado sobre el funcionamiento de los distintos servicios. Los resultados fueron presentados a la Junta de Centro en diciembre en 2011.
- En junio de 2011, culminaron la revisión y simplificación de indicadores de calidad de la Universidad de Málaga, quedando reducidos a 36 de 63 anteriormente.
- Por, último, en el segundo semestre de 2010-2011, la Unidad Técnica fue perfilando la herramienta *Isotools* para el manejo de toda la documentación de los Sistemas de



Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga, herramienta a disposición de los componentes de la CGC.

El órgano responsable de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, aplicable a este título, es la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Esta Comisión tiene la siguiente composición (según se establece en su propio Reglamento):

- a. Decano o Director, que actuará como Presidente.
- b. Coordinador de la Calidad, que actuará como Secretario. Este Coordinador será preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección del Centro.
- c. Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o máster), que actuará como Vocal. Dicho representante deberá ser profesor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de grado y profesor doctor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de máster.
- d. Un representante de alumnos, que actuará como Vocal.
- e. Un representante del Personal de Administración y Servicios, que actuará como Vocal.
- f. Un miembro del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que actuará como vocal-asesor, con voz pero sin voto.

Para el curso académico 2010-2011 la Comisión estaba formada por:

Presidente: Eugenio J. Luque Domínguez, Decano de la Facultad

Secretario/Coordinador: Juan Francisco Zambrana Pineda

En representación de las Enseñanzas de la Facultad:

Administración y Dirección de Empresas: Isabel Abad Guerrero
(Licenciatura y Grado)

Economía: Elena Bárcena Martín (Licenciatura y Grado)

Finanzas y Contabilidad: Lourdes Rey Borrego (Grado y LCAF)

Máster en Dirección y Administración de Empresas: Francisca Parra Guerrero

Máster en Cooperación Internacional y Políticas de Desarrollo:
Salvador Pérez Moreno

Máster en Finanzas, Banca y Seguros: Eduardo Trigo Martínez

Máster en Sociología Aplicada: Félix Requena Santos

En representación del Personal de Administración y Servicios:

Rafael Úbeda Triano

En representación de alumnos:

Eduardo Garzón Espinosa, sustituido, más tarde, por Víctor Rodríguez Jiménez.

En representación de la Unidad Técnica del Vicerrectorado de Calidad, como vocal asesor:

Eva Vallejo García.



Las funciones de esta Comisión, fijadas en su Reglamento, son las siguientes:

1. Propiciar la mejora continua de los Planes de Estudio.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN (ANECA) de los títulos y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).
3. Elaborar y proponer para su aprobación el Manual de Calidad y los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad, responsabilidad del Centro.
4. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
5. Plantear las acciones de calidad de las Titulaciones dependientes del Centro de forma progresiva.
6. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Centro.
7. Elaboración anual de un Plan de Mejora.
8. Análisis de las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas.
9. Análisis de los resultados del procedimiento de evaluación y mejora con relación a los distintos grupos de interés, así como el establecimiento de las correspondientes acciones de mejora, seguimiento e implantación de las mismas.
10. Elaboración de un Informe Anual sobre cada uno de los extremos que conforman a los diversos procedimientos del Sistema de Garantía de la calidad del centro.
11. Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

El Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, aplicable al título, que como se ha expuesto se diseñó siguiendo las directrices del Programa AUDIT de la ANECA, y que recibió evaluación positiva del diseño por parte de dicha Agencia, se compone de los siguientes procedimientos:

- PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
- PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad
- PE03. Definición de la política de personal académico
- PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios
- PE05. Medición, análisis y mejora continua
- PE06. Responsabilidad social
- PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros
- PC02. Garantía de calidad de los programas formativos
- PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes
- PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes
- PC05. Orientación a los estudiantes
- PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza
- PC07. Evaluación del aprendizaje
- PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
- PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos



- PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
- PC11. Gestión de las prácticas externas
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación
- PC13. Suspensión/Extinción del título
- PC14. Información pública
- PA01. Gestión y control de los documentos y los registros
- PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos
- PA03. Captación y selección del personal académico
- PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios
- PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico
- PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios
- PA07. Formación del personal académico
- PA08. Formación del personal de administración y servicios
- PA09. Gestión de recursos materiales
- PA10. Gestión de los servicios
- PA11. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

El Sistema establece en su proceso estratégico PE05 la revisión anual del mismo, en ella se revisan y evalúan los distintos procedimientos así como sus resultados. Si es necesario se actualizan creando nuevas ediciones. Con la revisión anual se analiza el cumplimiento de objetivos y el desarrollo de las acciones de mejora y, además, se definen los nuevos objetivos y acciones de mejora para el siguiente curso académico.

En el año 2011 se ha trasladado toda la información del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro a una herramienta informática, lo que ha permitido agilizar la gestión de este Sistema.

El Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, inicialmente disponía de 65 indicadores (algunos generales de Centro y otros diferenciados por titulación). En mayo de 2011 el Vicerrectorado competente, junto con las Comisiones de Garantía de la Calidad de los Centros (representadas a través de los Coordinadores de Calidad), acordaron reducir el número de indicadores a 36. Entre ellos se recogen las cuatro tasas propuestas por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA).

En las revisiones anuales del Sistema, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro elabora una Memoria Anual de Resultados. En esta Memoria se analizan los resultados de los indicadores y se valoran los logros alcanzados por los títulos.

Los criterios específicos en el caso de extinción del título se recogen en el proceso clave "PC13. Suspensión/Extinción del título" del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro. Este proceso es general de la Universidad de Málaga, aplicable a todos los títulos. El órgano



responsable del mismo es el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

En las revisiones anuales del Sistema se ha ido actualizando este proceso. Se han elaborado dos ediciones: la primera aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de abril de 2008 y la segunda de 29 de julio de 2009. En las sucesivas revisiones no se ha considerado necesario modificar el proceso.

2. Información referida a los indicadores, incluyendo un análisis de los resultados del título

Tras el despliegue del Sistema de Garantía de Calidad, en los primeros días de octubre de 2010, la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad propuso diversos objetivos y acciones de mejora para el curso 2010-2011, destacando el de “llevar a cabo la implantación de los nuevos grados y másteres, con revisión final del proceso formativo, de la coordinación de la enseñanzas, de los sistemas de evaluación y de las competencias definidas y evaluadas”. Páginas atrás, hemos descrito algunos aspectos sobre la puesta en marcha de los grados y los Másteres, y en la *Memoria de Resultados del Sistema de Garantía de Calidad de 2010-2011* recogimos y analizamos los principales indicadores, referidos a todas las titulaciones de la Facultad. Ahora, haremos un análisis específico de los resultados obtenidos en el Máster en Finanzas Banca y Seguros.

a) Indicadores CURSA

- En esta tabla se deben introducir los indicadores definidos por CURSA. Si un título se ha implantado en el curso 10/11 los datos del 09/10 no deben ser cumplimentados. Se realizarán valoraciones puntuales a los resultados de cada una de las tasa.



Los indicadores propuestos por la comisión CURSA se recogen entre los 36 indicadores del SGC. Los resultados para el curso 2010/2011 se recogen en la siguiente tabla:

Cuadro 1. Tasas de rendimiento en el Máster en Finanzas Banca y Seguros de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga, curso 2010-2011. Porcentajes.

	2009/2010	2010/2011
IN03. Tasa de graduación	SD	SD
IN04. Tasa de abandono	SD	SD
IN05. Tasa de eficiencia	SD	SD
IN27. Tasa de rendimiento	SD	67,08

NOTA: En el caso de no disponer de información se incluirá en la casilla correspondiente "SD" (Sin datos).

b) Indicadores del SGC

- En esta tabla se deben introducir cuantos indicadores haya previsto el título en su Sistema de Garantía de la Calidad. Si un título se ha implantado en el curso 10/11 los datos del 09/10 no deben ser cumplimentados. Se realizarán valoraciones puntuales a los resultados de cada una de las tasa.

Cuadro 2. Valoraciones medias de las encuestas sobre el grado de satisfacción de los alumnos del Máster en Finanzas Banca y Seguros de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga en relación a diversos procesos, actividades y servicios relacionados con el proceso formativo. Curso 2010-2011 (puntuaciones de 1 a 5, de menor a mayor valoración).

	MFBS
Grado de cumplimiento de la planificación docente	4,1
Satisfacción con la actividad docente	3,91
Satisfacción con los sistemas de evaluación	3,99
Satisfacción con la selección, admisión y matriculación	2,5
Satisfacción con el servicio del PAS	3,50
Satisfacción con los recursos materiales	3,00



Satisfacción con los servicios de orientación profesional	1
Satisfacción con los servicios externos	2

Cuadro 3. Grado de cobertura y demanda del Master en Finanzas Banca y Seguros de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga. Curso 2010-2011. Porcentajes.

	MFBS
Grado de cobertura de las plazas ofertadas	100,00
Preinscritos 1ª opción	176,00
Preinscritos 2ª opción	64,00
Preinscritos 3ª opción o sucesivas	24,00
Preinscritos 1ª y 2ª opción	240,00

c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores

En este apartado se debe introducir información global sobre los indicadores sin repetir lo ya expuesto en el apartado uno:

c.1. Aspectos a valorar sobre los Indicadores CURSA

- Se deben analizar los resultados de los indicadores propuestos por la comisión CURSA, valorando los logros que ha alcanzado el título. El análisis de los indicadores cuantitativos (tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia y tasa de rendimiento) deben ser tenidos en cuenta para la toma de decisiones del título y la planificación de acciones de mejora o medidas preventivas del mismo.

Como se ha indicado anteriormente, el Máster en Finanzas Banca y Seguros inició su andadura en el curso 2010-2011 por lo que sólo disponemos de un registro entre los indicadores CURSA, la tasa de rendimiento, esto es, el **(Nº de créditos superados en el curso/Nº de créditos matriculados en el curso)*100**. (Cuadro 1).

Los resultados son superiores a los obtenidos por otros Másteres y títulos de la Facultad.



Con el objeto de conocer más detalladamente el comportamiento de la tasa de rendimiento, se indican los resultados por asignaturas correspondientes a la primera convocatoria:

Cuadro 4. Resultados de las calificaciones de las asignaturas del Máster en Finanzas Banca y Seguros para el curso 2010-2011.

ASIGNATURAS	Sobre total alumnos %			Sobre Presentad %	
	Aprob	Suspens	N.P.	Aprob	Suspens
OBLIGATORIAS					
<i>Contabilidad de Entidades Bancarias y Aseguradoras</i>	76 %	4%	20%	95%	5%
<i>Derecho del Mercado Financiero</i>	92 %	0%	8%	100%	0%
<i>Fiscalidad de Operaciones Financieras y de Seguros</i>	73.9 %	13 %	13%	85%	15%
<i>Matemática Financiera I</i>	87.5%	0%	12.5%	100%	0%
<i>Matemática Financiera II</i>	87.5%	0%	12.5%	100%	0%
<i>Mercados e Instituciones Financieras</i>	76 %	0%	24%	100%	0%
<i>Productos de Seguros</i>	88 %	0%	12%	100%	0%
<i>Productos Financieros</i>	76 %	8%	16%	90.5%	9.5%
<i>Riesgos Financieros</i>	75 %	16.66%	8.33%	81.81%	18.18%
<i>Técnicas Estadísticas para las Finanzas I</i>	83.33 %	4.16%	12.5%	95.23%	4.7%
<i>Métodos y Modelos de Cálculo y Análisis para las Finanzas</i>	83.33 %	12.5%	4.16%	86.95%	13.04 %
<i>Teoría de Gestión de Carteras</i>	73.91 %	13.04%	13.04%	85%	15 %
<i>Prácticas en Empresas</i>	95.45 %	0%	4.54%	100%	0 %
<i>Análisis Económico-Financiero en Entidades Bancarias y Aseguradoras</i>	80.76 %	3.84%	15.38%	95.45%	4.54%
OPTATIVAS					
<i>Auditoría de Entidades Financieras</i>	77.77 %	0%	22.22%	100%	0%
<i>Contabilidad de Gestión de Entidades Financieras</i>	60 %	0%	40%	100%	0%
<i>Fiscalidad de Entidades</i>	71.42 %	14.28%	14.28%	83.33%	16.66%



Bancarias y Aseguradoras					
Gerencia de Riesgos Empresariales	90.90 %	9.09%	0%	90.90%	9.09%
Marketing Financiero	100 %	0%	0%	100%	0%
Previsión Social	93.33 %	6.66%	0%	93.33%	6.66%
Valoración de Empresas	100 %	0%	0%	100%	0%

c.2. Aspectos a valorar sobre otros indicadores

- Se deben analizar los resultados de los indicadores propuestos por la propia universidad en su Sistema de Garantía de la Calidad, valorando que midan los logros que ha alcanzado el título. Estos indicadores se deben tener en cuenta para la toma de decisiones del título y la planificación de acciones de mejora o medidas preventivas del mismo.

Realizaremos, a continuación, un análisis de otros indicadores del Sistema de Garantía de Calidad. Así, hemos recogido las *valoraciones medias de satisfacción* con determinados aspectos del proceso formativo y el *grado de cobertura y demanda de las titulaciones*. Antes de nada, queremos anotar una cuestión sobre la confianza de las cifras. Esta tiene que ver con el número de respuestas y el procedimiento de solicitud de participación. 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.

Hemos analizado las valoraciones medias insertas en la herramienta *Isotools*. 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) y los servicios de orientación profesional.

Otros indicadores recogidos y analizados son los relativos al *grado de cobertura y demanda de la titulación (Cuadro 3)*. Como ya se ha expuesto en páginas anteriores de este informe, cabe señalar la elevada demanda de la titulación en dicho curso, con un ratio del 176% (Número de alumnos preinscritos en 1ª opción / Número total de plazas ofertadas) y un



240% (preinscritos en 1ª y 2ª opción). El número de plazas de nuevo ingreso se establece en veinticinco para el primer año de implantación y en treinta para los siguientes (del segundo al cuarto año, ambos inclusive).

3. Acciones de Mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título

Este apartado debe contener las acciones de mejora puesta en marcha por el título.

a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento)

En este apartado se debe introducir información sobre el tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación, o a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones, (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento).

La Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título Oficial de Máster en Finanzas Banca y Seguros realizada por la ANECA, contenía diversas recomendaciones. Estas recomendaciones iban referidas al criterio número 9, tal y como se recogen más abajo:

CRITERIO 9: SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD RECOMENDACIONES:

1. Se debe definir el procedimiento para la recogida y análisis de información sobre el profesorado y especificar el modo en que se utilizará esa información en la revisión y mejora del plan de estudios. Falta incluir los siguientes procedimientos (PA03, PA05, PA07) que no se incluyen en la Memoria. (Esta recomendación será de especial seguimiento)
2. Se debe definir un procedimiento para la recogida y análisis de información sobre los programas de movilidad y especificar el modo en que se utilizará esa información para la revisión y mejora del plan de estudios. Falta incluir los siguientes dos procedimientos sobre gestión y revisión de la movilidad de estudiantes (PC08 y PC09) que no se incluyen en la Memoria. (Esta recomendación será de especial seguimiento)
3. Se debe definir un procedimiento para la recogida y análisis de información sobre la inserción laboral y sobre la satisfacción de los egresados con la formación, y especificar el modo en que se utilizará esa información para la revisión y mejora del plan de estudios. Falta incluir un procedimiento sobre la gestión y revisión de la orientación e inserción profesional (PC10) que no se incluye en la Memoria. (Esta recomendación será de especial seguimiento)
4. Se deben definir procedimientos para una posible extinción del Título. Falta incluir el procedimiento PC13 Suspensión/Extinción del Título que no se ha incluido en la Memoria.



(Esta recomendación será de especial seguimiento)

5. Se recomienda incluir en el procedimiento PA12 los colectivos implicados en el Título a los que se consultará sobre su satisfacción y especificar el modo en que se utilizará la información recogida para la revisión y mejora del plan de estudios.

Todas las recomendaciones han sido tenidas en cuenta por el Sistema de Garantía de Calidad del Centro tal y como se indica en el apartado b.2. de este autoinforme

b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios

En este apartado se deben identificar y justificar las modificaciones introducidas en el título que no han sido comunicadas al Consejo de Universidades. Se debe justificar que estas acciones son adecuadas para ayudar a mejorar el diseño del título y el correcto desarrollo de la implantación del mismo. Las actualizaciones en la planificación se deben realizar teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras del título y deben estar orientadas hacia las necesidades de todos los grupos de interés.

En el curso 2010-2011, primer año del Máster en Finanzas Banca y Seguros, no se ha introducido modificación alguna en el Plan de Estudios.

c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades

Se debe informar de la existencia de modificaciones notificadas al CU, así como de la fecha de presentación de la última modificación. Estas modificaciones son aquellas a las que se hace referencia en el art. 28 apdo. 2 del RD 861/2010 en el que se indica "En el caso de que dichas modificaciones afecten al contenido de los asientos registrales relativos a títulos oficiales inscritos en el RUCT, éstas serán notificadas al Consejo de Universidades a través de la secretaría de dicho órgano....". Los asientos registrales vienen definidos en el RD 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

En el curso 2010-2011, primer año del Máster en Finanzas Banca y Seguros, no se ha solicitado modificación alguna al Consejo de Universidades.