

**PLAN DE MEJORA**

**MÁSTER EN ASESORAMIENTO  
Y PLANIFICACIÓN FINANCIERA**



Una vez revisado el informe provisional de evaluación para la Renovación de la Acreditación del Máster en Asesoramiento y Planificación Financiera, se propone el siguiente plan de mejora con las acciones que resuelven los aspectos que necesariamente deben modificarse y algunas de las recomendaciones de mejora citadas en el informe.

El plan de mejora se estructura por los diferentes criterios divididos en acciones de mejora según los aspectos indicados en el informe provisional.

## **MODIFICACION NECESARIA**

### **CRITERIO 1: ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

#### **ACCIÓN DE MEJORA 1.1:**

<b>Acción de mejora 1.1</b>
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Establecer un procedimiento que asegure la correspondencia de los conocimientos y las competencias entre las asignaturas reconocidas.
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
CONVENIO de colaboración URJC - Universidad Internacional SEK. CADUCADO
<b>3.Responsable:</b>
NO PROCEDE. Ya no hay Convenios de Colaboración que afecten al Máster
<b>4. Fechas:</b>
NO PROCEDE. Ya no hay Convenios de Colaboración que afecten al Máster

#### Procedimiento del plan de mejora:

*La acción de mejora hacía referencia al Convenio SEK. Dicho Convenio ya no está en vigor.*

*El Convenio Marco de colaboración entre la Universidad Rey Juan Carlos (España) y la Universidad Internacional SEK de Quito (Ecuador) de 1 de julio de 2015, así como la adenda firmada por los Rectores de las mencionadas Universidades tenía como validez 4 años, que han expirado el 1 de julio de 2019. Esta adenda afectó a 4 alumnos.*

*En la actualidad no existen convenios de colaboración entre Universidades que afecten al Máster en Asesoramiento y Planificación Financiera. Si existieran en el futuro, se atenderá a lo indicado por la agencia y se establecerá un procedimiento que asegure la correspondencia de los conocimientos y competencias entre las asignaturas reconocidas.*

## ACCIÓN DE MEJORA 1.2:

Acción de mejora 1.2	
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>	Potenciar la coordinación entre URJC y el centro adscrito EAE respecto al Máster
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>	Actas de Reuniones
<b>3.Responsable:</b>	Vicerrectorado Calidad URJC, Escuela de Másteres oficiales URJC, Director General EAE, Dpto. Calidad EAE y Directores Máster URJC-EAE.
<b>4. Fechas:</b>	Anualmente, Semestralmente y Trimestralmente

### Procedimiento del plan de mejora:

*Se va a potenciar la coordinación entre la URJC y el Centro Adscrito EAE respecto al Máster.*

*ANUALMENTE. Tal y como se estaba haciendo hasta el momento, se seguirá realizando con una periodicidad anual, una reunión con los responsables de Calidad de la URJC-EAE, a la que también asisten el Director General de EAE, un representante de la Escuela de Másteres Oficiales de la URJC, así como los respectivos Directores del Máster de URJC y EAE.*

*TRIMESTRALMENTE: Adicionalmente, se proponen reuniones trimensuales por parte de los Directores del Máster URJC –EAE para analizar todos los aspectos académicos que vayan surgiendo durante el curso.*

*SEMESTRALMENTE: Así mismo, se realizarán reuniones semestrales de los profesores responsables o coordinadores de las asignaturas del Máster URJC-EAE del primer y segundo cuatrimestre.*

## ACCIÓN DE MEJORA 1.3:

Acción de mejora 1.3	
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>	Revisar el perfil de ingreso del alumnado no hispanohablante, asegurando su dominio del castellano, formación previa y factores de ponderación.
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>	Web del Máster
<b>3.Responsable:</b>	Escuela de Másteres Oficiales URJC (EMO) y Dirección Máster.
<b>4. Fechas:</b>	Febrero 2020

Procedimiento del plan de mejora:

*La dirección del Máster va a revisar el PERFIL de INGRESO al MASTER de los alumnos No Hispanohablantes, para asegurar tanto su dominio del Idioma como su formación previa, de forma que coincida con los requisitos solicitados para el resto de alumnos, y se establecerán unos factores de ponderación para garantizar el perfil adecuado de los alumnos en el Máster.*

*Estos requisitos se comunicarán a la Escuela de Másteres para que sean publicados en la Web del Máster.*

**CRITERIO 2: INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

**ACCIÓN DE MEJORA 2.1:**

Acción de mejora 2.1	
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>	Homogenizar la web de las 2 modalidades: presencial y a distancia
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>	Web del Máster presencial y a distancia
<b>3.Responsable:</b>	Dirección del Máster, Vicerrectorado de calidad URJC, Escuela de Másteres Oficiales
<b>4. Fechas:</b>	Febrero 2020

Procedimiento del plan de mejora:

*La Dirección del Máster realizará un estudio exhaustivo de la información de la web del Máster en sus dos modalidades. Realizará un informe con una propuesta de homogenización de la información de la web y solicitará a la Escuela de Másteres y al Vicerrectorado de Calidad que se homogenicen las webs de las dos modalidades.*

**ACCIÓN DE MEJORA 2.2:**

Acción de mejora 2.2	
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>	Revisión completa de la web para incluir aspectos que faltan
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>	Web del Máster
<b>3.Responsable:</b>	Dirección del Máster, Vicerrectorado de calidad URJC, Escuela de Másteres Oficiales

#### 4. Fechas:

Febrero 2020

#### Procedimiento del plan de mejora:

*La dirección del Máster realizará una completa revisión de la web para recoger aspectos señalados por el Tribunal como: la inclusión del centro adscrito EAE, la correcta distribución de horas de las actividades formativas, los sistemas de evaluación.*

*En la actualidad, la información de los dos últimos puntos está disponible en las guías docentes de las asignaturas del Máster.*

#### ACCIÓN DE MEJORA 2.3:

##### Acción de mejora 2.3

#### 1.Objetivo de la mejora:

Incluir el CV del personal docente en la web

#### 2.Indicador de seguimiento:

Web del Máster

#### 3.Responsable:

Dirección del Máster

#### 4. Fechas:

Febrero 2020.

#### Procedimiento del plan de mejora:

*Se va a incluir un CV abreviado de los profesores en la web del Máster.*

*El procedimiento será el siguiente: la Dirección del Máster solicitará a todos los profesores del Máster que envíen un CV abreviado con datos de su formación y experiencia laboral que incluya una foto.*

*Una vez obtenida dicha información, se enviará al Vicerrectorado de Calidad de la URJC para que lo publique en la web del Máster.*

#### CRITERIO 4: PERSONAL ACADÉMICO

#### ACCIÓN DE MEJORA 4.1

##### Acción de mejora 4.1

#### 1.Objetivo de la mejora:

Cumplir Requisitos RD 420/2015 sobre profesores a tiempo completo del Máster.

<b>2. Indicador de seguimiento:</b>
Tabla de profesorado MÁSTER, nº de doctores entre el profesorado
<b>3. Responsable:</b>
Dirección del Máster
<b>4. Fechas:</b>
Septiembre 2020

Procedimiento del plan de mejora:

*El Máster en su versión presencial cuenta con 21 profesores en total, de los cuales 9 son de la URJC y 12 son externos (42,86% internos y 57,14% externos).*

*No obstante, es posible diferenciar entre los profesores del máster que realizan funciones de calificación y los que solo asisten como “conferenciantes”, por lo que el porcentaje de profesores a tiempo completo sería porcentualmente mayor si no se toman en consideración aquellos profesores que actúan como conferenciantes, impartiendo conferencias puntuales de entre 2 y 5 horas y no participando en la evaluación de los estudiantes.*

*En el caso de la versión presencial del Máster, el porcentaje de profesores a tiempo completo del Máster aumenta respecto al presencial, ya que la mayoría de esas intervenciones puntuales por parte de conferenciantes externos no se llevan a cabo.*

*Se está trabajando para diferenciar en la tabla de profesorado del título claramente los profesores con responsabilidad docentes de los conferenciantes que colaboran de forma puntual.*

*En cualquier caso, nos comprometemos a cumplir con los Requisitos del RD 420/2015 sobre profesores a tiempo completo del Máster.*

**ACCIÓN DE MEJORA 4.2:**

<b>Acción de mejora 4.2</b>
<b>1. Objetivo de la mejora:</b>
Aportar evidencias sobre los proyectos de investigación en los que participa el profesorado de la URJC
<b>2. Indicador de seguimiento:</b>
Evidencias de proyectos de investigación
<b>3. Responsable:</b>
Dirección del Máster
<b>4. Fechas:</b>
Actualidad

Procedimiento del plan de mejora:

*La dirección del Máster está solicitando información a todos los profesores del Máster para poder aportar evidencias sobre los proyectos de investigación en los que participa su profesorado.*

*Es de destacar que varios de los profesores coordinadores de las asignaturas del Máster pertenecen al Grupo de Investigación Consolidado de la Universidad Rey Juan Carlos, MANAGEMENT AND BUSINESS ECONOMICS RESEARCH GROUP, cuyas líneas de investigación son: Creación de valor y RSE, Economía emocional, Legitimidad Empresarial, entre otras, tal y como puede verse en: <http://www.mberesearch.com/>*

*Dos de los profesores permanentes, coordinadores de 2 asignaturas del máster cada uno, participan o han participado en los siguientes proyectos de investigación:*

*Título del proyecto: Ayuda para la contratación de investigadores Predoctorales de la Comunidad de Madrid. Convocatoria del año 2017. PEJD-2017-PRE-SOC-4289  
Entidad Financiadora: Comunidad de Madrid*

*Duración: 01/03/2018 hasta 28/02/2019*

*Investigador principal: Ana Belén Alonso Conde*

*Título del proyecto: Contratación de Ayudantes de Investigación de la Comunidad de Madrid 2016. PEJ16/SOC/AI-1627*

*Entidad Financiadora: Conserjería de Educación, Juventud y Deporte de la CAM*

*Duración: 01/03/2017 hasta 28/02/2019*

*Investigador principal: Ana Belén Alonso Conde*

*Título del proyecto: Proyecto multidisciplinar Grupo de excelencia Los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos.*

*Entidad Financiadora: URJC y Banco Santander*

*Duración: setiembre 2015 hasta setiembre 2017*

*Investigador principal: Pablo Chico de la Cámara*

*Título del proyecto: Evaluación comparativa de los resultados del agrupador casuística poblacional en la totalidad de un área de salud usando fuentes de información alternativas. (PI12/02516)*

*Entidad Financiadora: Ministerio de Economía y Competitividad. Instituto Carlos III.*

*Subprograma de Proyectos de Investigación en Evaluación de Tecnologías Sanitarias y Servicios de Salud.*

*Duración: 01/01/2012 hasta 31/12/2015*

*Investigador principal: Pablo de Miguel Bohoyo*

*Título del proyecto: Evaluación de los sistemas de Clasificación APR-GRD e IR-GRD en la medida de la casuística de un Hospital. (PI12/02039)*

*Entidad Financiadora: Ministerio de Economía y Competitividad. Instituto Carlos III.*

*Subprograma de Proyectos de Investigación en Evaluación de Tecnologías Sanitarias y Servicios de Salud.*

*Duración: 01/01/2012 hasta 31/12/2015*

*Investigador principal: Isabel Caballero López-Fando*

*Por otro lado, varios de los profesores del Máster organizan Seminarios de Fintech, banca digital e innovación financiera.*

## **CRITERIO 7: INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN**

### **ACCIÓN DE MEJORA 7.1.**

<b>Acción de mejora 7.1</b>
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Ampliar el análisis de los indicadores del título en el Autoinforme
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Autoinforme
<b>3.Responsable:</b>
Dirección del Máster, Sistema Interno de Garantía de Calidad del Máster
<b>4. Fechas:</b>
Siguiente autoinforme

*Procedimiento del plan de mejora:*

*En siguientes Autoinformes, se ampliará el análisis de los indicadores del título.*

### **ACCIÓN DE MEJORA 7.2.**

<b>Acción de mejora 7.2</b>
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Analizar los motivos de la bajada generalizada de los indicadores
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Evolución de los Indicadores
<b>3.Responsable:</b>
Vicerrectorado de Postgrado, Vicerrectorado de Calidad, Escuela de Másteres Oficiales de la URJC, Dirección del Máster, Sistema Interno de Calidad del Máster.
<b>4. Fechas:</b>
Julio 2020



### Procedimiento del plan de mejora:

*Con el fin aumentar la visibilidad de la oferta educativa de la URJC, el Vicerrectorado de Postgrado va a impulsar la captación de estudiantes para másteres, enseñanzas propias, cursos de formación y programas de doctorado mediante la web: [www.mastermania.com](http://www.mastermania.com)*

*El índice medio de conversión de solicitud de información a matrícula en esta web es superior al 10%, según datos que han reportado las universidades. Actualmente están trabajando con Mastermania las siguientes Universidades Públicas: Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Castilla La Mancha, Universidad de León, Universidad de Salamanca, Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat de Barcelona (IL3), Universitat de Lleida, Universitat Rovira y Virgili y Universitat Jaume I de Castellón.*

*Asimismo, Desde el Vicerrectorado de Postgrado, y con el fin de aumentar la difusión de la oferta académica de Postgrado, se remitió a finales de mayo 2019 la información de toda la oferta académica de postgrado al periódico universitario Aula Magna (tirada de 85.000 ejemplares).*

*Además, la Escuela de Másteres para dar visibilidad a la amplia oferta de la EMO, así como a información relevante sobre preinscripciones, normativa, etc., han creado 3 perfiles en diferentes redes sociales: Facebook, Twitter y LinkedIn.*

*Por otro lado, respecto a la bajada de alumnos del Máster, se une la circunstancia de que son cada vez más los títulos, públicos y privados, que habilitan para ser Asesor Financiero, muchos de ellos requieren menos horas y esfuerzo, tal y como puede verse en el listado de títulos que acreditan para “asesorar e Informar” de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, “Listado de títulos y certificaciones que cumplen con las exigencias del apartado 8º de la Guía Técnica 4/2017, disponible en: <https://www.cnmv.es/portal/Titulos-Acreditados-Listado.aspx>*

*Respecto a las bajas valoraciones de la titulación online en lo referente a las labores de orientación y apoyo desarrollada por la Dirección del Máster (2.58/5) y las prácticas externas (1/5), tal y como pone de manifiesto el Tribunal, dada la baja tasa de respuesta a los cuestionarios (1 persona en el caso de las prácticas externas) no son representativas. Por otro lado, estos datos hacen referencia al primer año de puesta en marcha de la titulación online y en cualquier caso, la Dirección del Máster se compromete a mejorar en las labores de orientación y apoyo a los alumnos, tal y como hace con los alumnos presenciales.*

---

### **ACCIÓN DE MEJORA 7.3.**

#### **Acción de mejora 7.3**

<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Analizar los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Encuestas de satisfacción
<b>3.Responsable:</b>
Dirección del Máster, Sistema Interno de Calidad del Máster.
<b>4. Fechas:</b>
Julio 2020

Procedimiento del plan de mejora:

*Se analizarán los aspectos peor valorados de las encuestas de satisfacción en las reuniones de la Comisión de Garantía de calidad del título, tratando de mejorar en todos los indicadores.*

---

**ACCIÓN DE MEJORA 7.4.**

<b>Acción de mejora 7.4</b>
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Incrementar la participación de las encuestas para que los resultados sean significativos
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Encuestas
<b>3.Responsable:</b>
Vicerrectorado de Calidad, Dirección del Máster
<b>4. Fechas:</b>
Julio 2020

Procedimiento del plan de mejora:

*El Vicerrectorado de Calidad tratará de incrementar la participación de las encuestas para que los resultados sean significativos.*

*Por su parte, la dirección del Máster informará a los alumnos de la importancia de responder las encuestas*

*Se pone de manifiesto que la encuesta que revisó el Panel de visita correspondía al primer año de la modalidad a distancia, donde tan solo un alumno terminó el Máster y pudo valorar las prácticas externas, por lo que los resultados no sólo no fueron representativos, sino que no puede publicarse la información de un único participante en una encuesta por la ley de protección de datos.*

*En la actualidad, el número de alumnos de la modalidad a distancia es mayor, por lo que es muy probable que se consigan resultados significativos de las encuestas.*

---



## RECOMENDACIÓN

### CRITERIO 6: RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### ACCIÓN DE MEJORA 6.1:

Acción de mejora 6.1
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Mejorar la distribución del número de TFM tutorizados
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Plataforma TFM del Máster
<b>3.Responsable:</b>
Dirección del Máster
<b>4. Fechas:</b>
Julio 2020

Procedimiento del plan de mejora:

*Se va a realizar una distribución más uniforme del número de TFM entre los profesores del Máster a tiempo completo. Además, se va a ampliar el número de profesores especializados implicados en la tutorización de TFM del Máster en Asesoramiento y Planificación Financiera. De este modo, se tratará de conseguir una mejor distribución del número de TFM tutorizados, cumpliendo con la recomendación de la agencia.*

---

#### ACCIÓN DE MEJORA 6.2:

Acción de mejora 6.2
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Analizar y tomar medidas para mejorar el rendimiento de los TFM
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Plataforma TFM del Máster
<b>3.Responsable:</b>
Dirección del Máster
<b>4. Fechas:</b>
Julio 2020

Procedimiento del plan de mejora:

*Se van a ampliar a 4 las convocatorias para presentar el TFM: noviembre, marzo, principios de julio y mediados de julio, para que más alumnos sean capaces de presentar el TFM en cada curso académico. De este modo, se añade la convocatoria de mediados de julio para aquellos alumnos*



*que no hayan podido presentarlo en la convocatoria anterior para de este modo tratar de mejorar el rendimiento de los TFM.*

*Hay que tener en cuenta que al ser un máster con clases viernes tarde y sábados mañana, las clases se terminan a principios de junio. A continuación, están los exámenes de recuperación. Además, a principios de julio suelen presentarse a la certificación EFA, de asesor financiero europeo, por lo que muchos alumnos deciden dejar el TFM para el siguiente curso y presentarse en la convocatoria de noviembre o marzo. No obstante, la Comisión de Garantía de calidad del título analizará la incidencia de estas medidas.*

# **PLAN DE MEJORA**

## **Master Universitario en Asesoramiento y Planificación Financiera (Centro de Educación Superior EAE Madrid)**



Una vez revisado el informe provisional de evaluación para la Renovación de la Acreditación del Master universitario en Asesoramiento y Planificación Financiera, el Centro de Educación Superior EAE Madrid propone el siguiente plan de mejora con las acciones que resuelven los aspectos que necesariamente deben modificarse y algunas de las recomendaciones de mejora citadas en el informe.

El plan de mejora se estructura por los diferentes criterios divididos en acciones de mejora según los aspectos indicados en el informe provisional.

## CRITERIO 1: ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1.1 - *Es necesario establecer un procedimiento que asegure la correspondencia de los conocimientos y las competencias entre las asignaturas reconocidas.*

1.2- *Es necesario revisar el perfil de ingreso en la especialmente en relación al alumnado que no sea hispanohablante, asegurando el dominio de la lengua castellana y de la formación de origen, indicando además los factores de ponderación. Esto también está contemplado en la normativa de acceso, admisión y matrícula en másteres universitarios del Centro de Educación Superior EAE Madrid.*

1.3. *Es necesario potenciar la coordinación entre URJC y EAE en lo relativo al máster.*

1.4 *En la EAE es necesario cumplir con la tasa de cobertura, por lo que se requiere aclarar las discrepancias con los datos de SICAM. Raúl está con este tema, le he pedido que redacte la aclaración. (Este extremo se contempla en la Acción de mejoras de indicadores 7.1)*

### ACCIÓN DE MEJORA 1.1 APLICACIÓN DE LA RECIENTEMENTE APROBADA (21.06.19) NORMATIVA DE ACCESO, ADMISIÓN Y MATRÍCULA E INCLUSIÓN DE UN PROCEDIMIENTO DE ASEGURAMIENTO EN EL SIGC

#### Acción de mejora 1. 1 en relación a puntos 1.1. y 1.2

##### 1.Objetivo de la mejora:

Cualificación del perfil de ingreso en relación al reconocimiento de créditos y dominio del idioma a través de dos comisiones específicas:

- **Reconocimiento de créditos:** *La normativa de Acceso, Admisión y Matrícula, en su Artículo 16 y siguientes, prevé la creación de la **Comisión Delegada de Reconocimientos**, como comisión delegada de la Comisión Académica del Centro de Educación Superior EAE Madrid.*

*Entre las funciones de esta comisión se encuentra “Proceder, en el caso de los estudiantes de cualesquiera programas de grado oficial y de postgrado universitario que así lo solicitaran, al reconocimiento o convalidación de créditos, según lo establecido en las memorias de verificación y en la presente normativa.” (Se adjunta [normativa](#)).*

En efecto, tal y como establece la citada normativa en su Sección 4ª sobre el Reconocimiento de créditos, sólo se pueden reconocer los créditos que establezca la memoria de verificación del máster universitario para el que dicho reconocimiento se solicite y dicho reconocimiento deberá implicar la equivalencia entre las competencias y las cargas de trabajo asociadas a la asignatura para la que se solicite el reconocimiento y las actividades susceptibles de reconocimiento a las que alude el artículo siguiente.

Asimismo, los reconocimientos deberán solicitarse a través de escrito dirigido a la Comisión Delegada de Reconocimientos, a través del formulario contenido en el Anexo 2 de la citada normativa ([se adjunta formulario](#)).

- **Acreditación del nivel de idioma:** *La normativa de Acceso, Admisión y Matricula, en su Artículo 13 y siguientes, prevé la creación de la **Comisión Delegada de Admisiones**, como comisión delegada de la Comisión Académica del Centro de Educación Superior EAE Madrid.*

Entre las funciones de esta comisión se encuentra *“Determinar, en el caso de los estudiantes de postgrado universitario, el eventual cumplimiento de prerequisites de admisión, en aplicación de lo dispuesto en las memorias de verificación y en la presente normativa.”* ([Se adjunta normativa](#)).

En efecto, tal y como establece la citada normativa en su Sección 2ª, Artículo 28 *“Los candidatos o las candidatas, o los o las estudiantes admitidos o admitidas, cuyo idioma nativo o vehicular no sea coincidente con el idioma de impartición del máster universitario que desean cursar, deberán aportar una certificación que acredite su nivel de fluidez en dicho idioma.”* El nivel mínimo requerido por el Centro de Educación Superior EAE Madrid para acceder a un máster universitario es el B2 del Marco común europeo de referencia para las lenguas (MCERL).

Para reforzar este mecanismo de acreditación del nivel idiomas, se facilitará a los o las solicitantes de acceso un folleto informativo al respecto ([se adjunta folleto](#)).

Además, con fin de asegurar la calidad de los procedimientos, se incluirá en la próxima revisión del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro de Educación Superior EAE Madrid, la Comisión Delegada de Admisiones y la Comisión Delegada de Reconocimientos como Comisiones responsables del sistema.

## 2. Indicador de seguimiento:

Número de expedientes de admisión que incluyan la solicitud de reconocimiento de créditos, aportando:

- Formulario de solicitud.
- Documentación aportada por el solicitante.
- Informe motivado en el que se analicen las solicitudes recibidas y se emita la resolución sobre las mismas.



Número de expedientes de admisión cuyo idioma nativo o vehicular no sea coincidente con el idioma de impartición de la titulación:

- Documentación acreditativa del nivel de conocimiento del idioma de impartición.
- Informe motivado en el que se analicen las solicitudes recibidas y se emita la resolución sobre las mismas.

Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad modificado, incluyendo la Comisión Delegada de Admisiones y la Comisión Delegada de Reconocimientos dentro de las comisiones responsables del título en el SIGC.

**3. Responsable:**

Vicedecana a cargo de los programas de postgrado de la Escuela

**4. Fechas:**

Inicio: Octubre 2019, con la aplicación de la nueva normativa.

Fin: Seguimiento curso 2019-2020, con la evaluación de ambos procesos.

**5. Observaciones:**

Por el momento, no se dispone de evidencias de la mejora ya que hasta la fecha, en el Centro de Educación Superior EAE Madrid no se ha solicitado ningún reconocimiento de créditos y la totalidad de los estudiantes son hispanohablantes.

Procedimiento del plan de mejora:

Con el objetivo de establecer un procedimiento que asegure la correspondencia de los conocimientos y las competencias entre las asignaturas reconocidas, se establece una normativa específica de aplicación a partir de octubre de 2019. Además, se incluye la Comisión Delegada de Reconocimiento y la Comisión Delegada de Admisión dentro de las comisiones responsables del título en el SIGC.

**Sin perjuicio de lo anterior, en la evidencia EOS 5 presentada junto al autoinforme se informa que no se ha dado ningún caso en las convocatorias 2016/2017 y 2017/2018 en el que el Centro de Educación Superior EAE Madrid haya realizado un proceso de reconocimiento de créditos.**

Este extremo quedó claramente evidenciado en el curso de las audiencias y suplicamos la revisión de las actas de las mismas, ya que nuestros alumnos no solicitan reconocimientos.

**ACCIÓN DE MEJORA 1.3. COORDINACIÓN INTERCENTROS.**

**Acción de mejora 1.3.**

**1. Objetivo de la mejora:**

Es necesario potenciar la coordinación entre URJC y EAE en lo relativo al máster

**2. Indicador de seguimiento:**

Actas reuniones de coordinación intercentros.



Inclusión de procedimiento en el SIGC para la coordinación intercentros para el aseguramiento de la coordinación en lo relativo al máster.

**3. Responsable:**

Vicedecana a cargo de los programas de postgrado de la Escuela; Director/a de la titulación.

**4. Fechas:**

Se inicia en la edición de Octubre 2020.

**5. Observaciones:**

Procedimiento del plan de mejora:

El centro de estudios superiores EAE Madrid es centro adscrito a la Universidad Rey Juan Carlos. En el ánimo de esta institución no existe otra postura que acudir al llamamiento de nuestro *partner* para que el perfil de egreso de nuestros estudiantes sea simétrico y cumpla con los criterios comprometidos en la memoria de verificación.

En este sentido nuestra institución acude a las convocatorias siempre que nuestro *partner* lo requiere.

Por parte de nuestra institución, se han iniciado acciones para facilitar la coordinación intercentros. En efecto, el Director del Máster en el Centro de Educación Superior EAE Madrid se ha puesto en contacto en varias ocasiones con la Directora del Máster en URJC, con esperanzas de que la coordinación sea evidente de cara a la próxima convocatoria.

Además, y atendiendo a las recomendaciones de este máster, se incorporará un procedimiento concreto en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro, para garantía de aseguramiento de coordinación intercentros.

## CRITERIO 2: INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

- Es necesario indicar el número de plazas por modalidad.
- Es necesario publicar los indicadores académicos de calidad.
- Es necesario incluir la normativa y procedimientos para el reconocimiento de créditos.
- Es necesario incluir la información sobre los convenios para prácticas externas.
- Es necesario revisar los enlaces ni al "plan docente del TFM", a la "normativa académica" y a las guías docentes.
- Es necesaria una revisión exhaustiva de las guías docentes, de acuerdo con lo contenido en la última memoria aprobada.
- Se recomienda reducir la utilización de ficheros PDF incrementando la integración de la información en la propia web.

### ACCIÓN DE MEJORA 2. REVISIÓN GLOBAL DE LA PÁGINA WEB PARA A GARANTIA DEL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA CON LOS GRUPOS DE INTERES.

Acción de mejora 2
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Revisión global de la página web y de los extremos mencionados en el informe provisional de acreditación para la garantía del principio de transparencia con los grupos de interés.
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Inclusión y cumplimiento
<b>3.Responsable:</b>
Responsable de la Unidad Técnica de Calidad Centro de Educación Superior EAE Madrid
<b>4. Fechas:</b>
Octubre 2020
<b>5. Observaciones:</b>

#### Procedimiento del plan de mejora:

2.1 En relación a la recomendación:

#### ***Es necesario indicar el número de plazas por modalidad.***

Se informa a la comisión de evaluación que ya se ha facilitado la información al departamento de Marketing y Comunicación responsable de la web, para su publicación. Ya se ha incluido dicha información en la página web correspondiente al máster en cuestión (ver [cabecera de página](#)).

2.2 En relación a la recomendación:

***Es necesario publicar los indicadores académicos de calidad.***

Se informa a la comisión de evaluación que dicha información se ha facilitado al departamento de Marketing y Comunicación responsable de la web y ya está disponible para todos los grupos de interés en el apartado de correspondiente al “*Máster Universitario en Asesoramiento y Planificación Financiera*” del Campus de los “*programas Madrid*” accesible a través del espacio de “*Calidad y Acreditaciones*” (ver enlace a [Calidad Programas Madrid](#) e [Informe de indicadores de la titulación](#)).

En este sentido cabe destacar, que los indicadores resultantes del seguimiento del curso 2018-2019 serán publicados una vez se finalice el proceso de seguimiento anual y se aprueben en Comisión Académica y Comité de Dirección, tal y como establece el Sistema de Aseguramiento de Calidad del Centro.

2.3 En relación a la recomendación:

***Es necesario incluir la normativa y procedimientos para el reconocimiento de créditos.***

Se informa a la comisión de evaluación que ya se ha Facilitado la información al departamento de Marketing y responsable de la web, para su publicación. En efecto, dicha normativa, así como otras que estaban pendientes de aprobación en el momento de elaboración del autoinforme de acreditación, ya se han publicado en la web.

Esta información puede encontrarse en el apartado de “*Normativas*” del espacio destinado al “*Sistema de Garantía Interna de Calidad*” (ver enlace a “[Sistema de Garantía Interna de Calidad](#)” y ver [Normativa de acceso, admisión y matrícula del Centro de Educación Superior EAE Madrid](#)).

2.4 En relación a la recomendación:

***Es necesario incluir la información sobre los convenios para prácticas externas.***

Se informa a la comisión de evaluación que ya se ha Facilitado la información al departamento de Marketing y Comunicación responsable de la web, para su publicación. Dicha información se ha incluido provisionalmente en forma de pdf emergente (ver “[empresas colaboradoras](#)”) en el punto de “*Prácticas externas*” del apartado de “*Planificación académica*” (ven enlace a “[Planificación académica](#)”)

2.5 En relación a la recomendación:

***Es necesario revisar los enlaces ni al "plan docente del TFM", a la "normativa académica" y a las guías docentes.***

Se informa a la comisión de evaluación que en el curso de la visita este extremo ya fue mencionado durante el informe oral 26.07.19. Por esa razón, todos los enlaces mencionados ya han pasado por revisión. No obstante lo anterior y debido al cambio de web que ha sufrido el Centro, el equipo de calidad se ha cerciorado de que todos los enlaces funcionen correctamente.

Tal hecho puede comprobarse a través del punto “Plan de estudios” del apartado de “*Planificación académica*” (ven enlace a “[Planificación académica](#)” y ver [plan docente del TFM](#))

y en el apartado de “*Normativas*” del espacio destinado al “*Sistema de Garantía Interna de Calidad*” (ver enlace a “[Sistema de Garantía Interna de Calidad](#)” y “[Normativa general de evaluación y calificación del Centro de Educación Superior EAE Madrid](#)”)

2.6 En relación a la recomendación:

***Es necesaria una revisión exhaustiva de las guías docentes, de acuerdo con lo contenido en la última memoria aprobada.***

Se informa a la comisión de evaluación que en el curso de la visita este extremo ya fue mencionado durante el informe oral 26.07.19. Por esa razón, los directores de los departamentos dieron instrucciones para una revisión pormenorizada. No obstante, lo anterior, el equipo de calidad se encargará de una nueva supervisión final, en ajuste a la memoria de verificación y a la mejora 1.3 de este informe en relación a la coordinación intercentros.

2.7 En relación a la recomendación:

***Se recomienda reducir la utilización de ficheros PDF incrementando la integración de la información en la propia web.***

Se toma en consideración esta recomendación y se intentará reducir el número de ficheros pdf en la medida de lo posible en la próxima revisión de la página web. No obstante, no se entiende su fundamento, ni a qué criterio o normativa de la Fundación sobre la construcción y criterios de navegación atiende, ya que de existir se le hubiera prestado atención. La inclusión de PDFs no supone una ruptura con los principios de transparencia ni de integridad de la información. Así mismo, nuestros estudios de usabilidad y experiencia de usuario son propicios a este sistema de acceso de información a demanda que compartimos con otras universidades y centros de estudios superiores.

### CRITERIO 3: SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

Es necesario implementar el SIGC de EAE.

#### ACCIÓN DE MEJORA 3.1.

Acción de mejora 3.1
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Implantación del SIGC.
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Nivel de conocimiento del SIGC entre los grupos de interés: Programa Inculca. Número de personas de los diferentes colectivos de interés que asistirán a las sesiones del programa.
<b>3.Responsable:</b>
Vicedecanato de Calidad y Acreditaciones
<b>4. Fechas:</b>
Octubre 2020
<b>5. Observaciones:</b>
No iniciada

#### Procedimiento del plan de mejora:

En el curso de la audiencia con el equipo directivo, la Vicedecana de Calidad de EAE informó que los procedimientos habían sido objeto de adaptación a la realidad actual del Centro de Educación Superior EAE Madrid y que el 8 de mayo de 2019 se aprobó en el Comité de Dirección el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.

Además, tal y como se expuso y se evidenció en el autoinforme, este Sistema de Aseguramiento de la Calidad es el resultado de la mejora M.GEN.2017-04 (ver [Plan de mejoras resultante del seguimiento del curso 2016-2017](#)), por la que, desde el curso 2016-2017, se viene trabajando intensamente en la revisión y actualización de un Sistema de Calidad anterior en ajuste a la nueva estructura de gobernanza del Centro, al Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro de Educación Superior EAE Madrid y a las Normativa de EAE, de la URJC, de la Comunidad autónoma y del estado.

Este proceso de mejora de un sistema eficaz y plausible que resulte en la mejora continua del conjunto de titulaciones y del propio Centro, ha permitido, no sólo la evaluación favorable del diseño, sino también la implantación progresiva del mismo y la generación de evidencias y registros derivados de su aplicación. Muestra de ello, son las evidencias aportadas en la acreditación y el transcurso de la audiencia con los estudiantes en la que quedó evidenciado convenientemente que los estudiantes de EAE Madrid son pertinentemente informados de la puesta en marcha de acciones y procedimientos que devienen del ejercicios de los procesos recogidos en el SIGC.

Aun así, es notable destacar que tanto la redacción del autoinforme del título, como la visita de acreditación, fueron previas a la recepción del Informe de evaluación del diseño del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad por parte de la Comisión de Evaluación de ANECA del programa AUDIT (se adjunta [Informe de Evaluación](#)) y, por tanto, en la actualidad nos encontramos en proceso de concluir la implantación, como segunda parte natural del este proceso.

Actualmente se pueden aportar varias evidencias que ponen de manifiesto su despliegue, como son:

- Difusión del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad a todos los grupos de interés: <https://www.eae.es/conoce-eae/garantia-de-calidad/sistema-de-garantia-interna-de-calidad>.
- Acta de reunión en la que se aprueba la propuesta de las Comisiones de Aseguramiento de Calidad de titulaciones, según lo establecido en los nuevos reglamentos de centro y en el nuevo SAIC en su procedimiento PGC02-Diseño, Implantación y Aseguramiento de la Calidad de los Programas Formativos ([Acta 02-2018 CCI 20181114](#)).
- La Comisión de Aseguramiento de Calidad del Título (ver [composición CAC](#)) responsable del seguimiento de la titulación y de la elaboración del autoinforme de acreditación (ver [actas reuniones de la Comisión](#)).
- Informes resultantes del seguimiento anual del máster correspondiente al curso 2017-2018 (el seguimiento del curso 2018-2019 se iniciará próximamente): [Informe de indicadores de la titulación](#); [Informe de resultados de aprendizaje de la titulación](#) y [Informe de resultados encuesta de inserción laboral](#).
- Actas de la Comisión Académica:
  - a) [Acta 02-2019 CAM 20190917](#) en la que se aprueba, tal y como establece el PGC06-Desarrollo de la enseñanza, el calendario académico del curso y se resuelven dos incidencias de estudiantes.
  - b) [Acta 09-2019 CAM 20191112](#) en la que se aprueba el flujograma del proceso de reconocimiento de créditos correspondientes a la asignatura de prácticas curriculares a través de experiencia profesional previa reconocida.

Pese a todo lo anterior y con el objetivo en mente de acreditar la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro en el curso 2020-2021, se propone llevar a cabo una mejora consistente en asegurar la implantación del Sistema en todas las áreas, departamentos, así como también, inculcar el Sistema a todos los grupos de Interés. Para llevar a cabo esta mejora para el fomento y conocimiento del SIGC de todos los grupos de interés, a la que llamamos “**Programa Inculca**”, se desarrollarán las siguientes fases:

- Diseño del plan de formación y acciones de información, definiendo el número de sesiones, los grupos de interés a los que se dirige, los temas a tratar y los indicadores para su posterior evaluación.

- Aprobación por parte de la Comisión de Coordinación Intracentros del programa de fomento del SAIC y difusión del mismo a través de la Comisión Académica.
- Puesta en marcha de las sesiones de formación y acciones de información.
- Evaluación de la formación.

En base, al calendario actual, se prevé que estas acciones se iniciarán a principios del año 2020 y que las sesiones formativas y acciones informativas internas dentro del “Programa Inculca” tendrán lugar en la primavera de 2020.

### ACCIÓN DE MEJORA 3.2.

*Es necesario establecer procedimientos para lograr información sobre la satisfacción de en aspectos como las infraestructuras*

Acción de mejora 3.2	
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>	Recogida de información entre todos los grupos de interés sobre la satisfacción con las infraestructuras.
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>	Encuestas recogidas, tratamiento y planes de mejora que den como resultado este extremo.
<b>3.Responsable:</b>	Vicedecanato de Calidad y Acreditaciones
<b>4. Fechas:</b>	En curso
<b>5. Observaciones:</b>	

#### Procedimiento del plan de mejora.

El Centro de Estudios Superiores EAE Madrid tomó consciencia de la carencia o agregación de algunos datos de satisfacción en el seguimiento correspondiente al curso 2016-2017.

Consecuentemente, tal y como se evidenció en el autoinforme de acreditación de la titulación, se definió la mejora M.GEN.2017-08 (ver [Plan de mejoras resultante del seguimiento del curso 2016-2017](#)) que sigue abierta en la actualidad y mediante la cual estamos mejorando y enriqueciendo la recogida de información para síntesis y para establecer procedimientos de mejora. Muestra de ello, es la encuesta de TFM ([ver encuesta](#)), cuyo diseño y lanzamiento fue posterior a la elaboración del autoinforme y a la visita de acreditación y cuyo análisis de resultados serán considerados en el seguimiento del curso 2018-2019.

En este sentido, el centro se propone mejorar las cuestiones relativas a las infraestructuras para disponer de información suficiente para su evaluación y mejora.



Sin perjuicio de lo anterior, a idoneidad de las instalaciones de nuestra institución creemos que fue ampliamente demostrada en el curso de las audiencias, por lo que remitimos al acta de las sesiones.

#### CRITERIO 4: PERSONAL ACADÉMICO

- Es necesario cumplir con los requisitos establecidos por el RD 420/2015 en cuanto a profesores a tiempo completo que imparten este título en la EAE.

- Es necesario cumplir con los requisitos establecidos por el RD 420/2015 en cuanto a la participación de doctores y acreditados que imparten este título en la EAE.

#### ACCIÓN DE MEJORA 4.1 Cumplimiento del criterio regulador de estabilidad (profesores a tiempo completo) y cuota de doctores acreditados.

Acción de mejora 4.1	
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>	Cumplimiento del criterio regulador de estabilidad (profesores a tiempo completo) y cuota de doctores acreditados.
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>	Tasa de profesores a tiempo completo asociado al título. Tasa de profesores doctores acreditados asociados al título.
<b>3.Responsable:</b>	Vicedecana a cargo de los programas de postgrado de la Escuela; Director/a de la titulación.
<b>4. Fechas:</b>	Octubre 2020
<b>5. Observaciones:</b>	

#### Procedimiento del plan de mejora:

Fruto del seguimiento anual de las titulaciones, el centro ya era consciente de esta falta de cumplimiento. Tanto es así que ya en el seguimiento del curso 2016-2017, la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la titulación aprobó la mejora M.GEN.2017-05 (ver [Plan de mejoras](#)), por la que se pretende incrementar la actividad investigadora de EAE; hecho que favorece la acreditación de nuestro profesorado; y la mejora M.GEN.2017-06 (ver [Plan de mejoras](#)), cuyo objetivo es aumentar la tasa de profesorado contratado a tiempo completo.

Esta apreciación fue ratificada en la audiencia oral del panel, donde se recomendó la estabilización y aumento de la cuota de doctores asociados al título. Y, en consecuencia, ambas mejoras se encuentran en proceso en la actualidad.

Pese a la dificultad que conllevan estas mejoras, tanto por la implicación económica, como por la dificultad de encontrar profesorado doctor acreditado en determinadas áreas de conocimiento, como es el caso del área de contabilidad y finanzas, como por el tiempo que supone la realización de un doctorado, la publicación de artículos en revistas de reconocido prestigio y, consecuentemente, el proceso de acreditación del profesorado, el Centro de Educación Superior EAE Madrid viene realizando un esfuerzo constante desde en este sentido desde el año 2016.

En efecto, desde dicha fecha el centro ha llevado a cabo un plan de contratación estable de PDIs expertos en los ámbitos de docencia impartidos en cada titulación y que, además, cuenten con la acreditación de ANECA o estén en proceso de obtener dicha acreditación con antigüedad docente que, en algunos casos, supera los 20 años.

Muestra de ello, es la evolución de las tasas de profesorado que participa en la titulación, que han mejorado notablemente en el último curso académico. En efecto, en el curso actual, se cumplen prácticamente las cuotas de docencia impartida por doctores y doctores acreditados (77,2% - 59,1%) y se ha casi duplicado el número de profesores a tiempo completo, lo cual mejora la relación personal docente e investigador computado en régimen de dedicación a tiempo completo o su equivalente a tiempo parcial respecto al número total de alumnos matriculados notablemente.

<b>Indicador</b>	<b>2018-2019</b>	<b>2019-2020</b>
Tasa de profesores a tiempo completo	16,7%	30,4%
Cuota de profesorado doctor	61,1%	60,9%
Cuota de profesorado doctor acreditado	36,4%	57,1%
Tasa de docencia impartida por profesorado doctor	73,8%	77,2%
Tasa de docencia impartida por profesorado doctor acreditado	39,4%	59,1%

Habida cuenta de los datos anteriores y con el objeto estabilizar el personal docente e investigador asignado al máster el Centro continúa sus acciones de mejora para dar cumplimiento del criterio regulador de estabilidad (profesores a tiempo completo) y cuota de doctores acreditados.

El plan de estabilización es además un proceso global del Centro por el que se están sentando las bases, fundamentadas en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, de la gestión de recursos, procesos y personas. En este sentido no tan sólo se ha incorporado nuevo personal académico e investigador sino que también se ha dotado al Centro de departamentos o áreas disciplinares para un mayor tramo de control de esta consideración.

#### **ACCIÓN DE MEJORA 4.2 Se recomienda aportar evidencias sobre los proyectos de investigación en los que participa el profesorado.**

<b>Acción de mejora 4.2</b>
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Recogida sistemática de los proyectos de investigación en los que participa el profesorado ligado al título.
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Número de proyectos de investigación en los que participa el profesorado ligado al título.

<b>3. Responsable:</b>
Vicedecano de investigación
<b>4. Fechas:</b>
Octubre 2020
<b>5. Observaciones:</b>

Procedimiento del plan de mejora:

En el curso de las audiencias no se preguntó por este extremo. No obstante lo anterior, se informó pertinentemente en el contenido del autoinforme.

Respecto a la labor investigadora del personal docente, cabe destacar los esfuerzos que el Centro ha venido haciendo en los últimos años, no sólo con la dotación al centro de un departamento de investigación (mejora M.GEN.2017-05, ver [Plan de mejoras](#)) sino también con la incorporación de un plan de incentivos (ESP19) del que se benefician los departamentos que nutren de personal al título.

Fruto de todos estos esfuerzos son las publicaciones del claustro, entre las que se encuentran el paper “Reviewing capital cost estimations in aquaculture”, publicado en Reviewing capital cost estimations in aquaculture (revista indexada en JCR Q3 y Scopus Q1) por la Dra. Acreditada Sofía Ruiz, el artículo “Empresa y factor religioso en la posglobalización”, en Journal of the Sociology and Theory of Religion, por el Dr. D. Ángel Andreu Escario, “RSC aplicado a finanzas. Fondos FIRS” por D. Francisco Isidro o “El centro es la persona”, publicado en Harvard Deusto Management & Innovation por la Dra. D.ª Pilar Llácer. Entre otros materiales científicos.

Se adjuntan estos y otros ejemplos de la producción científica del personal investigador ligado al título y de las acciones que el Vicedecanato de investigación ha venido realizando en el último curso en la memoria de investigación provisional del curso 2018-2019 (ver [memoria de investigación provisional](#)).

Del mismo modo, cabe destacar, la reciente aprobación de un proyecto relacionado con el área de conocimiento del máster, en el que participa un profesor del Centro. Los datos del mismo son:

- Participante del Centro de Educación superior EAE Madrid: **Gastón Fornes**. <https://www.cost.eu/actions/CA18215/#tabs|Name:management-committee>.
- Área de conocimiento a la que está adscrito: Planeación, Operaciones y Finanzas.
- Título del proyecto: China In Europe Research Network (CHERN). <https://www.cost.eu/actions/CA18215/#tabs|Name:overview>.
- Entidad financiadora: COST (European Cooperation in Science and Technology). <https://www.cost.eu/>.
- Nº de Referencia: **COST Nº CA18215**.
- Duración total del proyecto: 4 años.
- Fecha de comienzo del proyecto: 8 de noviembre de 2019.
- Fecha de finalización del proyecto: 7 de noviembre de 2023.

- Cantidad de integrantes del proyecto: 22.  
<https://www.cost.eu/actions/CA18215/#tabs|Name:parties>
- **Descripción:** A través de este proyecto, se busca alcanzar resultados que puedan ser aplicados en las siguientes áreas estratégicas: estimular las investigaciones sobre China, profundizando los compromisos económicos con Europa; desarrollar una comprensión interdisciplinaria, holística, intersectorial y paneuropea de los impactos variados y las estrategias asociadas con estos compromisos; comprender las probables consecuencias políticas y geopolíticas de éstos; y generar aportes sobre las implicaciones políticas de estos temas que involucran a agencias relevantes de la UE, países miembros, empresas, sindicatos y otras partes interesadas.  
<https://www.cost.eu/actions/CA18215/#tabs|Name:overview>.

## CRITERIO 6: RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Es necesario analizar y en su caso tomar medidas sobre las quejas relativas a los contenidos, fechas de exámenes y temas de los TFM de EAE.

### ACCIÓN DE MEJORA 6.1. Plan de Mejoras relativo a la información recogida y analizada por el Comité de Calidad del título.

Acción de mejora 6.1
<b>1.Objetivo de la mejora:</b>
Dar curso a la información recogida por parte del comité de calidad y comité académico del título en relación a calendario de exámenes y oferta de temas de los TFM
<b>2.Indicador de seguimiento:</b>
Actas de las reuniones del comité de calidad del título. Actas de las reuniones del comité académico del título. Indicador de satisfacción sobre la planificación del título (exámenes y calendario, temas y elección del TFM).
<b>3.Responsable:</b>
Directora del Departamento de Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster
<b>4. Fechas:</b>
Octubre 2020
<b>5. Observaciones:</b>

#### Procedimiento del plan de mejora:

En la actualidad y como parte del proceso de mejora continua y aseguramiento de la calidad, se están llevando a cabo en este sentido diferentes mejoras, como son la M.GEN.2017-08 (Mejora del sistema de encuestas de satisfacción, ver [plan de mejoras](#)) la M.GEN.2018.2 (*Proyecto Customer Experience*, ver [Implantación del proyecto](#)), la M.POSG.2018.2 (Nuevo Plan de Acogida y apoyo al estudiantado, ver [Student's handbook](#)). Gracias a éstas, entre otras medidas, se dará curso a la información recogida por parte del comité de calidad y comité académico del título en relación a calendario de exámenes y oferta de temas de los TFM.

Si bien, estas medidas ya están realizadas en parte, como por ejemplo, la implantación de la encuesta de TFM y la elaboración del Student's handbook, no se darán por concluidas hasta octubre 2020.

Por otro lado, es notable destacar que en el curso de la audiencia nuestros estudiantes mencionaron un aspecto que se conoce internamente y es que los exámenes y pruebas de contenido están muy concentrados en una sola semana. Sin embargo, y sin perjuicio de lo anterior y de las mejoras que se deben de considerar en el futuro y que ya están en marcha, cabe destacar que nuestros estudiantes tienen cumplida información de esta planificación desde el inicio de curso, por diferentes mecanismos, como son las sesiones de bienvenida (ver [presentación EAE Welcome](#)), la web o los anuncios e información publicada a través del campus

virtual, y que, si observan los calendarios de despliegue del título, solo tienen un examen al día durante la semana de exámenes.

## CRITERIO 7: INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

### *Modificaciones necesarias para EAE:*

*7.1 Es necesario cumplir con la tasa de cobertura, por lo que se requiere aclarar las discrepancias con los datos de SICAM. En principio el desfase sólo fue un curso, y Raúl tiene que darnos respuesta.*

En este punto se quiere, de forma inmediata, hacer destacar el cumplimiento de la institución en relación a la tasa de cobertura. Las discrepancias respecto a las cifras ofrecidas por el Sistema de Información Universitaria se justificaron en el curso de la audiencia por parte del Director General del Centro de Estudios Superior EAE Madrid, y en este sentido remitimos a las evidencias aportadas en el curso de la audiencia, así mismo, remitimos a las actas tomadas por la Secretaria del Panel, ya que este extremo, tan delicado, no fue considerado en la audiencia oral final.

En el curso de las audiencias quedó demostrado, entendimos que satisfactoriamente, en tanto no se nos solicitó más información, que la falta de alineación se debió a un error informático imputable a las cifras que la URJC facilitó al SIU.

En efecto, en el curso de la audiencia con el Equipo Directivo se explicó que en el primer año de impartición de esta titulación por parte del Centro de Educación Superior EAE Madrid, también, por otra parte, primer año de actividad con nuestro nuevo partner académico (la Universidad Rey Juan Carlos), se produjo un error administrativo en nuestro Dpto. de Secretaría Académica que supuso confundir involuntariamente el código de este Máster en su versión online, con el correspondiente al código de otro máster.

Este error de identificación inicial, supuso que se matriculasen erróneamente una serie de alumnos en el Máster universitario en Asesoramiento y Planificación Financiera Online, que nunca pertenecieron al mismo, y que por tanto tampoco lo cursaron en ese año académico ni en ningún otro.

Identificado por tanto el error administrativo a continuación del proceso de matriculación, se procedió a identificarles como bajas, siguiendo nuestro procedimiento interno habitual, si bien supimos con posterioridad por parte de la URJC, que debían haberse anulado sus matrículas en el aplicativo de la Universidad para que no constasen como alumnos de esta titulación, y no apareciesen por tanto en ningún registro ni en la SICAM.

Lamentablemente, nuestro perfil en el aplicativo de matriculación de la URJC como Centro Adscrito, no nos permite anular/borrar las matrículas que, aunque sea por error, se hayan introducido, por lo que no pudimos proceder a hacerlo de forma inmediata, identificándose por tanto a la Escuela de Másteres Oficiales (EMO) de la URJC para que procediesen a hacerlo ellos.

Según nos informaron con posterioridad desde la EMO, esta petición no se llevó sin embargo a efecto al coincidir con la ausencia de varias personas del área, lo que supuso que no se corrigiese



en el aplicativo, y que por tanto apareciesen matriculados en los listados de la SICAM, aquellos que nunca debieron estarlo.

No obstante, cabe reseñar que por parte de nuestro Centro, informamos a la SICAM del número correcto de estudiantes matriculados realmente en la titulación, eliminando por tanto del listado aquellos que lo fueron por error. Este es el origen de la inconsistencia de datos que aparecían en el momento del proceso de Acreditación, y así fue explicado a los miembros de la Comisión Acreditadora.

Consecuente con lo que se acaba de mencionar, la tasa de cobertura se acomoda a la memoria, siendo los datos de cobertura los siguientes: 118.58% en 2016/2017; 112.59% en 2017/2018; y 101.6% en 2018/2019.

*7.2 Es necesario ofrecer información desagregada a nivel titulación para los profesores.*

### ACCIÓN DE MEJORA 7.2

Acción de mejora 7.2
<b>1. Objetivo de la mejora:</b>
Información de indicadores desagregada para la titulación.
<b>2. Indicador de seguimiento:</b>
Indicadores relativos a la titulación.
<b>3. Responsable:</b>
Vicedecanato de Calidad y Acreditaciones
<b>4. Fechas:</b>
Octubre 2020
<b>5. Observaciones:</b>

#### Procedimiento del plan de mejora:

Plan de recogida, síntesis y análisis de los indicadores relacionados con la titulación prestando especial atención a los indicadores de satisfacción con la labor docente.

Si bien es cierto que con criterio general las tasas son favorables no se dispone de información desagregada a nivel titulación para los profesores. Este extremo será resuelto próximamente como parte de las acciones de mejora que introduce el despliegue del SIGC para la recogida y análisis de la información y como parte de la mejora M.GEN.2017-08 (Mejora del sistema de encuestas de satisfacción, ver [plan de mejoras](#)).

*7.3 Es necesario analizar los aspectos peor evaluados en las encuestas de satisfacción. Se remite a criterio 6.*