

**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

**Grado en Economía**

**9. Sistema de Garantía Interna de Calidad**

**Plan de Mejora  
2023-24**

<b>Facultad de CC. EE. y EE.</b>	PLAN DE MEJORA	Fecha: enero 2025
----------------------------------	----------------	-------------------

## Contenido

1.- Acciones de mejora cerradas .....	3
2 – Acciones de mejora nuevas .....	3
3 - Acciones de mejora propuestas sobre las que es necesario continuar reflexionando .....	5

Elaborado por: Delegado de la Decana para el Grado en Economía	Aprobado por: Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de CC.EE. y EE.	Aprobado por: Junta de Facultad de CC.EE. y EE.
Fecha: 12 enero 2025	Fecha: 5 febrero 2025	Fecha: 10-febrero-2025

Este plan de actuación que se adjunta con el Informe Anual del curso 2023-24 están enfocados a trabajar en la consecución de acciones de mejora durante el curso 2024-25.

### 1.- Acciones de mejora cerradas

- Mejora en las infraestructuras: Las dos mejoras en las que se estaba trabajando se han culminado de forma exitosa. Por una parte, se ha instalado un ascensor en el vestíbulo principal que permite a las personas de movilidad reducida acceder tanto al Aula Magna como a Gestión de Alumnos, así como a las Oficinas de Prácticas en empresa y de Relaciones internacionales. Por otra, se han incorporado gradas con una capacidad de 68 asientos, lo que permite una mayor interacción con los participantes en charlas y coloquios. Dichas gradas se han instalado en el módulo XII, en el Centro de Documentación Estadística adscrito a la biblioteca, por lo que la reserva de este espacio se realiza a través de su web [https://biblioagenda.uam.es/reserve/aula\\_multimedia](https://biblioagenda.uam.es/reserve/aula_multimedia)
- **Trabajar sobre el proceso de admisión:** Esta acción de mejora se considera cerrada, dado la evidente reducción de emails solicitando información adicional sobre el nivel de inglés en el momento de la preinscripción. Para ello ha sido fundamental la mejora de la información en la página web del título.
- **Modificación del título para su adaptación al RD 822/2021:** esta acción requería identificar el nuevo ámbito de estudio como “Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, máquetin, comercio, contabilidad y turismo” e incluir explícitamente horquillas de ponderación para la defensa pública del TFG. A lo largo de 2023-24 se realizarán los pasos oportunos para tramitar dicha modificación, atender las modificaciones que solicitadas por el Ministerio de Universidades y la Fundación madri+d, así como adaptar la memoria al nuevo formato y las nuevas dimensiones establecidas (no superar 10.000 palabras, incluir fichas por materias, etc.). La modificación se ha llevado a cabo de forma satisfactoria.

### 2 – Acciones de mejora nuevas:

- Analizar la eficiencia de los cursos cero, comenzando por un análisis de las cifras disponibles.
- En 2024-25 se trabajará en facilitar información actualizada a los estudiantes, en particular sobre normativa.
- Dar comienzo al proceso de modificación sustancial del título.

A continuación se presenta una tabla resumen:

<b>ACCIONES DE MEJORA</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicadores de control</b>	<b>Plazo de ejecución</b>
Estudio de los resultados académicos de los Cursos cero para nivelación de perfiles de ingreso al grado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comisión Académica de grado</li> <li>- Delegado de la Decana para el Grado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información cuantitativa (SIGMA)</li> <li>- Indicadores de las asignaturas</li> <li>- Actas reuniones con estudiantes y profesores</li> </ul>	Largo plazo
Facilitar información actualizada a los estudiantes del título sobre las modificaciones en la normativa universitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vicedecana de Estudios de Grado</li> <li>- Vicedecana de Calidad</li> <li>- Delegado de la Decana para el Grado</li> <li>- Gestión de Alumnos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reunión con delegados y estudiantes</li> <li>- Correos a los estudiantes</li> <li>- Página web</li> </ul>	Corto plazo
Proceso de reflexión para la modificación del título	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Equipo decanal</li> <li>-Grupo de trabajo</li> <li>- Consejo de estudiantes-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones mantenidas</li> <li>-Indicadores de satisfacción</li> <li>-Informe sobre la modificación</li> </ul>	Medio plazo

### 3 - Acciones de mejora propuestas sobre las que es necesario continuar reflexionando

<b>ACCIONES DE MEJORA</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicadores de control</b>	<b>Plazo de ejecución</b>
Mejoras en la extracción de información del buzón de quejas y sugerencias y análisis	- Vicedecana de calidad e innovación - Gestión de alumnos - Área de Calidad de los Servicios (Dirección de Planificación y Calidad)	- Páginas web - Recepción del informe anual por centros - Elaboración de informe propio	Medio plazo
Defensa TFG: Preparación de la modificación de la guía docente	- Comisión Académica de grado - Delegada de la Decana para el Grado - CGIC	- Guía docente - Información cuantitativa (SIGMA) - Actas	Corto plazo
Nueva organización temporal de los procesos de seguimiento de los títulos de grado	- Delegados de la Decana para los grados - Vicedecanato de calidad - CGIC y Junta de Facultad	- Reducir la cadencia temporal entre la finalización del curso y la presentación de los Informes anuales	Medio plazo
Modificación del título	- Ordenación académica de grado - Vicedecanatos de grado y calidad - Delegada de la Decana para el Grado	- Actas Junta de Facultad - Informe favorable de la agencia evaluadora. - Guías docentes	Medio plazo
Encuestas: Participación y ámbito	- Gabinete de estudios y evaluación institucional - Equipo decanal, - Coordinadores de titulación - Profesores de las asignaturas - Representantes de los estudiantes (delegados) - PTGAS (Gestión alumnos)	- Cobertura de las encuestas - Información específica facilitada por el Gabinete y el observatorio de empleo - Análisis de las encuestas disponibles	Largo plazo

PAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo decanal</li> <li>- Delegada de la Decana para el Grado</li> <li>- Coordinador del PAT</li> <li>- Tutores PAT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de Satisfacción</li> <li>- Adaptación de la Ficha correspondiente en el sistema de calidad del centro. Recogida de evidencias.</li> </ul>	Medio Plazo
-----	---	--	-------------

- Mejora en la difusión del Buzón de quejas y sugerencias. Uno de los sistemas de evaluación reconocido a nivel legal y, por tanto, de implantación obligatoria, es la puesta en marcha de un **buzón de quejas y sugerencias centralizado** con relación a los servicios de la Universidad, que permita **unificar la recepción de dichas quejas y sugerencias mediante una sola vía**, lo cual facilita hacer el seguimiento y el tratamiento de los datos recabados de forma eficaz. Esta mejora tiene dos vías: por una parte, la centrada en la universidad a nivel general, en la que se ha realizado una simplificación y adaptación de la gestión. La actualización del procedimiento se encuentra disponible en la página web del Área de Calidad de los Servicios <https://www.uam.es/uam/quejas-sugerencias> Por otra parte, desde la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se ha realizado una actualización de la información disponible sobre su gestión, [-UAM - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales](#) indicando paso a paso cómo proceder en cada caso: queja, sugerencia o reclamación.

Los resultados del tratamiento de las quejas y sugerencias recibidas a través de la sede electrónica serán recogidos en un informe de carácter anual, elaborado por la Dirección de Planificación y Calidad, que será enviado en el primer trimestre del año siguiente, a los centros y a la Gerencia. La Facultad de Ciencias Económicas recibió un primer informe sobre quejas y sugerencias en 2024 que abarca los años 2022 y 2023. Al tratarse de un informe transitorio, se ofrecen únicamente datos agregados. En concreto, se especifica que en estos dos años se han recibido 5 quejas y sugerencias, siendo uno de los centros de la UAM con menor número de incidencias recibidas. Si ha sido posible realizar una acción frente a la fuente que provocó la apertura de la queja, se han llevado a cabo acciones correctivas directas.

Respecto a la información propia del centro, se ha realizado un procedimiento similar: se han analizado las cifras disponibles hasta la fecha y se elaborarán informes más completos en sucesivas convocatorias. La reclamación más habitual recibida en la ventanilla del

centro es por calificaciones. En este curso se presentaron, en todos los grados, diez solicitudes y a todas se las respondió en tiempo y forma, modificando la calificación hasta aprobado en un caso.

- El Protocolo para la defensa pública del TFG en la Facultad (aprobado en Junta de Facultad den 02/10/2023) fue el primer paso para organizar el sistema de defensa pública del TFG en todos los estudios de grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. La defensa pública del TFG se ha introducido explícitamente en la Memoria del título, modificado de forma no sustancial para adaptarlo al RD **822/2021** y cuya última modificación ha sido aprobada en 2024. El Protocolo para la defensa pública del TFG en la Facultad también se encuentra publicado en la web del centro, en el apartado de normativa: [Normativa académica de grado específica de la facultad y general de la UAM-UAM - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales](#) Esto se ha complementado con reuniones con el PTGAS para comentar la organización de la defensa del TFG y resolver todas las dudas que puedan surgir (06/05/2024). La acción de mejora continúa abierta para modificar la guía docente, implantar la defensa pública y analizar la información cuantitativa y cualitativa que se desprenda del proceso.
- Nueva organización temporal de los procesos de seguimiento de los títulos de grado: La fecha de realización de los Informes anuales dependen, en gran medida, de la disponibilidad de datos fidedignos facilitados por la Oficina de análisis y planificación de la UAM, así como de la agenda propia del centro para la organización y aprobación de dichos informes. Como se pone de manifiesto en las fechas de aprobación de estos por parte de la CGIC y la Junta de Facultad, se vienen trabajando en establecer una misma cadencia para los títulos responsabilidad del centro. Este curso todos los datos del curso 2023-24 han estado disponibles a partir del 15 de noviembre de 2024, facilitando el proceso de realización, revisión y presentación para su consideración a la CGIC y la Junta de Facultad. Se continuará trabajando en esta dirección para asentar esta cadencia temporal.
- Continuar trabajando en la modificación del título, más allá de la adaptación al RD 822/2021: teniendo en cuenta el feedback recibido en las modificaciones de otros grados de la Facultad, se plantearán modificaciones sobre la organización del título y los contenidos que lo forman.
- PAT: El curso 2023-24 comenzó prestando atención, como en las últimas convocatorias, a una distribución equitativa entre el profesorado y en adelanto temporal de la asignación de profesor-tutor a los estudiantes de nuevo ingreso. Desde el Vicedecano de estudiantes de la

Facultad de ha impulsado el cambio del modelo PAT, puesto que el modelo existente había puesto de manifiesto que no todos los estudiantes requerían tutorización a lo largo de sus estudios de grado. Por ello, la UAM ha estructurado el modelo PAT de forma alternativa, siendo la Facultad de Económicas centro pionero en su implantación (Junta de Facultad 13/05/2024). El cambio principal es que el modelo se ha convertido en voluntario, tanto para estudiantes como para profesores. Los profesores son voluntarios entre el equipo docente del centro y se les ofrece formación en diferentes ámbitos de la vida universitaria, prestando especial atención a cuestiones como normativa, vías de apoyo sanitario y psicológico, diversidad, etc. Los estudiantes pueden incorporarse, durante este primer curso, por dos vías al PAT: por la vía voluntaria, escribiendo a la coordinadora PAT y solicitando un tutor. Por la vía obligatoria, siempre y cuando su expediente ponga de manifiesto una situación particular, como puede ser tener pendiente alguna asignatura en convocatoria excepcional o si la Comisión de Permanencia les ha concedido una resolución favorable. Los estudiantes pueden renunciar a la vía obligatoria si indican su renuncia de forma expresa.

Al finalizar el curso 2023-24 se procedió a solicitar profesorado voluntario para participar en el programa, recomendando la participación de todos los departamentos y se ofreció formación inicial. De forma adicional y como viene siendo habitual, se procedió a modificar la web del Centro en su apartado dedicado al PAT que se encuentra alojado en la pestaña “estudiantes” [Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UAM-UAM - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales](#)

Esta acción de mejora continúa abierta con objeto de verificar el éxito de su implantación y analizar la información cuantitativa y cualitativa que de ella se derive.

- Encuestas: participación y ámbito. Esta línea de trabajo permanece abierta como aspecto fundamental de la UAM, que ha trabajado especialmente en incrementar los medios disponibles para su cumplimentación (SIGMA, Moodle, App de móvil, ...) y en la difusión de las campañas a través de emails, cartelería, boletín semanal, ... Simultáneamente se ha trabajado en la tercera encuesta la PTGAS, la mitad del cual ha participado respondiendo a la encuesta enviada por email. Esto ha permitido detectar un nivel de satisfacción elevado, superior a 3 sobre 5 (en una escala Likert entre 1. Muy insatisfecho y 5. Muy satisfecho) en todas las cuestiones planteadas y detectar las posibilidades de mejora en aspectos como la formación facilitada por la universidad a los administrativos y gestores de la facultad. También se han vuelto

a considerar los resultados de la encuesta de movilidad, que se había visto muy afectada por la reducción en la movilidad. Los estudiantes entrantes se consideran satisfechos o muy satisfechos con la acogida por el profesorado de la Facultad. Consideran que los estudios realizados no son más complicados que los de su universidad de origen y que la carga de trabajo fue muy adecuada.

En lo que respecta a las encuestas a egresados, las nuevas medidas de seguridad para evitar ataques informáticos hacían más complicado la difusión de encuestas cuyo funcionamiento estaba sujeto a múltiples requisitos y autenticaciones. Por ese motivo, se optó por elaborar la encuesta en form.office y distribuirla por email anunciando la celebración del acto de graduación. En el caso de Economía respondió a la encuesta el 16,8% de la muestra. Presentan los mejores resultados los servicios de la biblioteca, las prácticas en empresa y el campus virtual y las menores valoraciones, la oferta de optativas adecuadas al mercado laboral y la adecuación entre teoría y práctica. Sin embargo, en una escala Likert entre 1 y 5, todos los ítems de la encuesta están por encima de 3 sobre 5 y la valoración global con la titulación es 3,7 sobre 5. En sugerencias de mejora, en general se comenta la conveniencia de realizar más actividades prácticas en todas las asignaturas y se valora muy positivamente las prácticas en empresa y la relación con el tutor en la elaboración del TFG. La información facilitada por el Observatorio de empleabilidad ratifica estos resultados.

En 2024 se realizaron encuestas de satisfacción a los estudiantes de movilidad. La satisfacción promedio asciende a 8,5 sobre 10 y en ella reflejan la importancia de la movilidad para el crecimiento personal. Los estudiantes de movilidad también complimentan las encuestas propias del título.