

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

**Grado en ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS (ADE)**

9. Sistema de Garantía Interna de Calidad

**Plan de Mejora
2023-24**

Facultad de CC. EE. y EE.	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: Javier Hernando, Delegado de la Decana para el Grado en ADE	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
- **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, márketing, comercio, contabilidad y turismo” e incluir explícitamente horquillas de ponderación para la defensa pública del TFG. De forma adicional, se abrió un proceso de reflexión para la actualización del título, para lo cual se tuvieron en consideración las opiniones de los estudiantes recogidas en las reuniones con el coordinador del grado, la opinión del profesorado del centro – informado a través de las direcciones departamentales-, así como el análisis de la información cuantitativa y cualitativa recogida por el equipo decanal (resultados de encuestas, informes de los tutores profesionales y encuentros con empleadores y profesionales de diferentes sectores económicos). A lo largo de 2024-25 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 está siendo llevada a cabo de forma satisfactoria.

2 – Acciones de mejora nuevas

- Estudio de los resultados académicos de los **Cursos cero** para nivelación de perfiles de ingreso al grado en ADE. La existencia de “cursos cero” para los estudiantes de nuevo

ingreso es valorada como uno de los puntos fuertes del grado, al permitir que los estudiantes que presentan distintas vías de acceso puedan completar los conocimientos fundamentales que les permita afrontar con éxito el primer curso del grado en ADE.

- Facilitar información actualizada a los estudiantes del título** sobre las modificaciones en la normativa universitaria. Un ejemplo de estos cambios que los estudiantes necesitan conocer es la nueva “Normativa para el reconocimiento de créditos por actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación, y otras actividades académicas organizadas por la universidad, en los estudios de grado”, aprobada por el Consejo de Gobierno de 4b de octubre de 2024 y publicada en BOUAM, núm 11, de 18 de octubre de 2024, destacando el cambio de criterio para el reconocimiento de hasta 6 créditos ECTS por cursos de idiomas, que le afectará a partir del curso 2025-26. Para desarrollar esta acción de mejora se plantea la utilización de medios de difusión de la información como el correo institucional y la realización de reuniones con los estudiantes y delegados/as para garantizar la correcta y generalizada recepción de estas informaciones, lo que contribuirá a que los estudiantes puedan organizar mejor su currículum formativo.

A continuación se recogen en una tabla resumen:

ACCIONES DE MEJORA			
Descripción	Responsable	Indicadores de control	Plazo de ejecución
Estudio de los resultados académicos de los Cursos cero para nivelación de perfiles de ingreso al grado en ADE	- Comisión Académica de grado - Delegado de la Decana para el Grado	- Información cuantitativa (SIGMA) - Indicadores de las asignaturas - Actas reuniones con estudiantes y profesores	Corto /medio plazo
Facilitar información actualizada a los estudiantes del título sobre las modificaciones en la normativa universitaria	- Vicedecana de Estudios de Grado - Vicedecana de Calidad - Delegado de la Decana para el Grado - Gestión de Alumnos	- Actas de reunión con delegados y estudiantes - Correos e información facilitada a los estudiantes - Página web	Corto plazo

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

ACCIONES DE MEJORA			
Descripción	Responsable	Indicadores de control	Plazo de ejecución
Tramitación de la modificación sustancial del grado en ADE aprobada por Consejo de Gobierno de la UAM el 14-junio-2024	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal - Equipos de dirección de los departamentos - Delegado de la Decana para el Grado 	<ul style="list-style-type: none"> - Actas Junta de Facultad - Informe favorable de la agencia evaluadora. - Guías docentes 	Corto plazo
Mejoras en la extracción de información del buzón de quejas y sugerencias y en la difusión de la información a los centros	<ul style="list-style-type: none"> - Vicedecana de calidad e innovación - Gestión de alumnos - Área de Calidad de los Servicios (Dirección de Planificación y Calidad) 	<ul style="list-style-type: none"> - Páginas web - Recepción del informe anual por centros – Elaboración de informe propio 	Medio plazo (a partir de 2 años)
Nueva organización temporal de los procesos de seguimiento de los títulos de grado	<ul style="list-style-type: none"> - Delegados de la Decana para los grados - Vicedecanato de calidad - CGIC y Junta de Facultad 	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir la cadencia temporal entre la finalización del curso y la presentación de los Informes anuales 	Medio plazo
Encuestas: Participación y ámbito	<ul style="list-style-type: none"> - Gabinete de estudios y evaluación institucional - Equipo decanal, - Coordinadores de titulación - Profesores de las asignaturas - Representantes de los estudiantes (delegados) - PTGAS (Gestión alumnos) 	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura de las encuestas - Información específica facilitada por el Gabinete y el observatorio de empleo - Análisis de las encuestas disponibles 	Largo plazo

ACCIONES DE MEJORA			
Descripción	Responsable	Indicadores de control	Plazo de ejecución
PAT	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo decanal - Delegado de la Decana para el Grado - Coordinador del PAT - Tutores PAT 	<ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de Satisfacción - Adaptación de la Ficha correspondiente en el sistema de calidad del centro. Recogida de evidencias. 	Medio Plazo

- Tramitación de la modificación sustancial del grado en ADE aprobada por Consejo de Gobierno de la UAM el 14-6-24. Esta acción es continuidad de la acción **Modificación del título para su adaptación al RD 822/2021**, que 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. Identificado el nuevo ámbito de estudio, para su implementación se planteó una modificación sustancial del grado en ADE en el que se recogían como principales novedades:
 1. Modificar la estructura temporal de algunas asignaturas para una mejor comprensión de la temática,
 2. Dividir varias asignaturas de 9 ects,
 3. Solicitar un B2 para egresar
 4. Incluir expresamente la defensa pública del TFG.

Aprobada la modificación sustancial del grado en ADE por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UAM de 14-6-2024, a lo largo del curso 2024-25 la modificación sustancial debe ser validada por la Fundación madri+d. El 18 de septiembre de 2024 se recibe un informe de la agencia evaluadora instando, entre otras correcciones, a reestructurar las menciones con objeto de que el estudiantado curse 48 ects específicos del área de cada mención con un diseño diferente al estructurado actualmente, en el que estudiantado puede realizar 37,5% de los ects de la mención entre las optativas ofertadas en el centro. Se trabaja, por tanto, en

incluir esta cuestión en el diseño del plan modificado. Tras su resolución definitiva, la modificación sustancial comenzaría su implementación a lo largo del curso 2025-26.

- 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. Así mismo, se ha procedido a analizar las principales solicitudes recibidas, planteando como acción de mejora para el próximo curso la elaboración de informe cuantitativo que permita analizar la información de forma más precisa.

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 y Empresariales recibió un primer informe sobre quejas y sugerencias en 2024 que abarca los años 2022 y 2023 e incluye tanto las que tienen relación con la Calidad de los Servicios Administrativos y Técnicos como las relacionadas con la Calidad de las Titulaciones. 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. La UAM continua trabajando en la mejora de este proceso al objeto de proceder a su simplificación y

adaptación a la gestión universitaria, publicando un nuevo procedimiento en el BOUAM con fecha 2 de febrero de 2024. [UAM - BOUAM | Boletín Oficial de la Universidad Autónoma de Madrid - IV.1. Procedimiento para la gestión de quejas y sugerencias en la Universidad Autónoma de Madrid](#)

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.

- 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.
- 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. El número de respuestas ha aumentado respecto a convocatorias anteriores (N=29). Aunque el número de respuestas sigue siendo reducido, pueden presentarse algunas pinceladas sobre los resultados, que ponen de manifiesto que los egresados: presentan menor satisfacción con el PAT (2,8 sobre 5 en promedio en orientación a lo largo del título y apoyo del tutor PAT) en contraposición a los recursos y servicios bibliográficos, muy bien considerados (más de 4 sobre 5). Los estudiantes señalan que la calidad docente del profesorado es satisfactoria (en media 3,5 sobre 5). El ítem mejor valorado es la oferta de plazas de movilidad, que consideran adecuada/suficiente (4,4 sobre 5). Se valora muy positivamente las prácticas en empresa. En sugerencias de mejora, algunos estudiantes señalan la conveniencia de reestructurar el plan de estudios y, en particular, primer y segundo curso, cuestión que ha sido tomada en cuenta en la modificación del grado en ADE y que se implantará con el plan nuevo. La modificación, tanto del PAT como del título, pone de relieve la importancia de la recogida de información por todos los sistemas disponibles para que el centro pueda dar respuesta a las problemáticas detectadas.