



MEMORIA DE CALIDAD curso 21/22

(Convocatoria 21/22)

Facultad de CC. Económ. y Empresariales

Universidad	Universidad de Sevilla
Criterio	1
Descripción	Información Pública

RESUMEN DE RESPONSABLES

Responsable	PATIÑO RODRÍGUEZ, DAVID (pato@us.es)
-------------	--

Cargo	Vicedecano/a Calidad, Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Responsable	PATIÑO RODRÍGUEZ, DAVID (pato@us.es)

PC-11	Procedimiento para la gestión de la Información Pública
--------------	--

Criterio: 1 - Seguimiento y conclusiones del criterio responsable del proceso

El proceso PC-11- Proceso para la gestión de la información pública es uno de los doce procesos clave en el mapa de procesos del SGCC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla (en adelante FCEYE). Establece el modo en el que FCEYE hace pública la información actualizada, relativa a las titulaciones que imparte y su sistema integrado de calidad, para el conocimiento de sus grupos de interés. La Universidad de Sevilla, a través de los Vicerrectorados de Ordenación Académica y de Estudiantes es la responsable de recopilar y difundir, a través del Portal de la US, de forma centralizada y con un formato común para todos los títulos oficiales información relativa a cuestiones de carácter general (normativa, calendario de matrícula, políticas de acceso, etc.) y cuestiones específicas de cada título que incluyen su Memoria de Verificación, datos del título, sus seguimientos, etc.

Los contenidos obligatorios de publicidad que son competencia de la FCEYE se encuentran publicados en su página WEB, así como otra información de interés general. En concreto, se garantiza la publicación de órganos de gobierno, directorio personal, documentación sobre el SGC, plan de acogida y orientación al alumno, plan de estudio de cada título, procedimientos de diversos, oferta de prácticas externas, procedimiento de movilidad de estudiantes, mecanismo de quejas y sugerencias, información de matrícula, traslados de expediente, etc. Además, desde el propio centro se cuenta con un Plan de Comunicación Digital que además de la web, cuenta con listas de distribución para PDI, PAS y estudiantes y otros canales de comunicación como pantallas, redes sociales, etc.

La ampliación y mejora de los canales de información ha sido uno de los aspectos clave de la actuación de FCEYE a lo largo de los tres cursos que comprende el seguimiento. Durante este periodo se han acometido numerosas actuaciones y se ha procedido a la adquisición de un número destacado de equipo material, como se explica en el criterio 4 sobre medios. Igualmente, se ha procedido a numerosas ampliaciones de canales informativos. Actualmente, FCEYE es uno de los centros de referencia en la US en su producción audiovisual y comunicativa. Procedemos al repaso de algunas de las acciones y situaciones más destacadas.

El Equipo Decanal de FCEYE ha considerado la información pública como un elemento estratégico por lo que ha procurado elevar los canales de comunicación con los grupos de interés a los estándares más elevados, con la restricción de su disponibilidad de recursos. De ese modo, ha acometido numerosas acciones para impulsar la comunicación del Centro. En concreto, durante este periodo se ha actualizado en profundidad la página web con la puesta en funcionamiento de la nueva página durante el curso 2020/21. Estéticamente se ha modernizado permitiendo además destacar noticias importantes. Igualmente se procedió a revisar el diseño y su contenido para hacerlo más accesible a los grupos de interés. Como medida de mejora, además de las revisiones continuadas, el Centro realiza anualmente una revisión en profundidad entre los responsables de la página web y restantes medios de difusión de información. Como acción de mejora, en el proceso de mejora continuada, el último de estos informes ha detectado la necesidad de realizar un nuevo cambio en profundidad de la página web que la haga más atractiva y accesible. Las revisiones anuales, junto con el resto de indicadores, constituyen información para la elaboración del informe anual de la Comisión de Calidad sobre la adecuación y pertinencia de la información publicada. Igualmente, se ha procedido a dar un impulso a las redes sociales del Centro. En la actualidad, se dispone de cuentas en Facebook, Twitter e Instagram que adaptan la información pública a diferentes grupos de interés. Por último, han destacado las retransmisiones en streaming a las que se les ha dado un fuerte impulso, con la adquisición de material adecuado.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, según el proceso que analizamos, es responsable de la elaboración de analizar la adecuación y pertinencia de la información publicada y emitir un informe anual al respecto que contenga, en su caso, acciones de mejora, remitiendo dicho informe al Decanato del Centro. Los informes anuales elaborados por la Comisión son accesibles aquí <https://fceye.us.es/calidad/sistema-de-garantia-de-calidad/comisiones-de-calidad>

Otra gran medida acometida para mejorar la información, especialmente con el alumnado, ha sido la puesta en funcionamiento de una aplicación para móvil que hemos denominado #AppFCEYE que posibilita el acceso a la práctica totalidad de la información de la web del centro, pero de un modo fácilmente accesible y a través del móvil. La #AppFCEYE está orientada al estudiantado, es de fácil uso, accesible para personas con capacidades diversas y menú nativo, aunque emplea el contenido basado en la web de la facultad. Envía notificaciones push y está disponible para iOS y Android.

Una de las acciones que el Centro está acometiendo es la actualización del Plan de Comunicación Digital del Centro para adaptarlo a su situación actual. No obstante, hemos detectado que este documento debe ser objeto de una revisión en su estructura y naturaleza, dado que cada vez es más complicado disociar la comunicación por canales con lo que una de las acciones que se plantea es la elaboración de un Plan Integral de Comunicación que analice la forma más adecuada y efectiva de acometerla, adaptada a las características particulares de cada uno de los Grupos de Interés del Centro.

El informe de seguimiento de criterios por títulos ha destacado como debilidad, a partir de los indicadores, que el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la información pública disponible y su accesibilidad puede mejorarse. Se ha analizado este hecho con detenimiento llegando a la conclusión, dada la generalidad con la que se ha producido en todos los títulos, que puede ser achacable, en buena parte, a la situación de pandemia en la que se ha desarrollado, buena parte del periodo de seguimiento. En este periodo, si bien FCEYE ha incrementado y añadido el uso de canales de comunicación, pero la ausencia de presencialidad eliminaba cualquier canal de información directa, lo que necesariamente ha provocado dificultades. La plausibilidad de esta hipótesis se acrecienta cuando consideramos que los diversos títulos emplean con una intensidad diversa los distintos canales de comunicación, pero en todos ellos se ha producido una caída generalizada de la satisfacción la información disponible. Durante la pandemia, se mantuvo una comunicación constante con todos los grupos de interés a través de todos los canales posibles. La mayor parte de las reuniones pudieron realizarse de manera on line. Se incrementó el uso de las prestaciones de las diversas plataformas educativas disponibles para el PDI y el alumnado. En buena medida el acceso a programas formativos desde la US y desde el propio centro, posibilitó que tanto el alumnado como el PDI adquirieran los conocimientos adecuados. Se dio un uso intensivo de la web, redes sociales y plataformas de streaming para la transmisión de la información o para continuar con actividades como la Jornada de Puertas Abiertas, el Salón del Estudiante o el Acto de Bienvenida al Estudiantado de Nuevo Ingreso.

Se ha detectado la debilidad relacionada con el buzón de quejas y sugerencias EXPON@US.ES. Dicha debilidad se indica con insistencia en los informes de los diversos títulos. El proceso PA-01 Procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias, se encarga de manera específica del procedimiento de quejas, no obstante, la intuición es que el nivel muy bajo de uso de dicho mecanismo de comunicación puede estar relacionado con su política de comunicación. Es por eso que,

desde el Equipo Decanal se está procediendo a varias medidas para su difusión. En concreto, se le ha dado bastante protagonismo en el Acto de Bienvenida al estudiantado de nuevo ingreso. Igualmente, se propone el traslado del icono de acceso en la página web del Centro para situarla en su parte más visible.

Otro de los aspectos que se ha mejorado sensiblemente en la información del centro ha sido el rediseño de las Memorias Académicas anuales, cuyo diseño, tal como se indica con mayor detalle en la parte relativa de este mismo informe, ha hecho más asequible la información de modo que los Grupos de Interés acceden de un modo más fácil a la información útil del centro.

Igualmente, la información contenida en las mismas se aprovecha en actos como la jornada de puertas abiertas en el que se hace uso de parte de estos documentos. Igualmente, el Decano ha introducido durante estos años una reunión monográfica de la Junta de Facultad, al final de cada año, para tratar, anualmente, su informe de gestión, que versa sobre las actuaciones acometidas durante el periodo. En el último año de legislatura se pretende rendir cuenta de las actuaciones acometidas a lo largo de la misma. Igualmente se propone establecer de manera obligatoria esta rendición anual de cuentas al mayor nivel. Siguiendo la política que este Equipo Decanal ha establecido de la máxima transparencia, se propone que dichos informes sean puestos a disposición de los grupos de interés a través de su publicación en la página web del Centro.

Igualmente, otras de las medidas que se plantean para incrementar la información que reciben los grupos de interés, hace referencia a la publicación de las actas de las Juntas de Centro para que sean accesibles por cualquier persona interesada y especialmente por la Comunidad Universitaria.

criterio: 1 - Propuesta de acciones de mejora responsable del proceso

Derivadas del Informe final sobre la certificación del SGCC implantado, emitido con fecha 12 de marzo de 2019, se asumen las siguientes debilidades, que se incorporan al plan de mejora del Centro:

1. Asegurar el funcionamiento del procedimiento de actualización de la información en sus diferentes canales de difusión pública tras producirse cambios relevantes, como pueden ser modificaciones o aprobación de nuevas normativas, funciones, estructuras para la toma de decisiones, etc.
2. Asegurar la implicación del Centro en la revisión del Plan de Comunicación Digital antes de su difusión pública.
3. Establecer mecanismos de análisis de la información que da origen al informe anual que emite el Grupo de Trabajo de Garantía de Calidad.
4. Asegurar la implantación del procedimiento establecido para la definición de los planes de mejora, cumplimentando todos los aspectos definidos y necesarios en el procedimiento, tales como "fecha".
5. Establecer mecanismos para incrementar la participación o la tasa de respuesta en las encuestas a los distintos colectivos o buscar fórmulas alternativas para asegurar la representatividad de las opiniones y valoraciones de los grupos de interés.



MEMORIA DE CALIDAD curso 21/22

(Convocatoria 21/22)

Facultad de CC. Económ. y Empresariales

Universidad	Universidad de Sevilla
Criterio	2.1
Descripción	Política y Objetivos de Calidad

RESUMEN DE RESPONSABLES

Responsable	NAVARRO GARCÍA, ANTONIO (anavarro@us.es)
-------------	--

Cargo	Decano/a
Responsable	NAVARRO GARCÍA, ANTONIO (anavarro@us.es)

PE-01	Procedimiento para la elaboración, revisión y despliegue de la Política y Objetivos de Calidad
--------------	---

Criterio: 2.1 - Seguimiento y conclusiones del criterio responsable del proceso

El procedimiento PE-01 Procedimiento para la elaboración, revisión y despliegue de la Política y Objetivos de Calidad es uno de los tres procesos estratégicos incluidos en el Mapa (https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/calidad/mapa_procesos_2022.pdf) y Manual de Procesos del Centro (<https://logros.us.es/generaPDFproceso.php?ca=177>).

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y la revisión de la Política y Objetivos de Calidad en relación con las Titulaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEYE) que se encuentren bajo el alcance del Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

En la elaboración de este procedimiento, además de tener en cuenta la normativa estatal y autonómica de aplicación, el Estatuto de la Universidad de Sevilla y reglamentos que lo desarrollan, junto con el Plan Estratégico de la Universidad de Sevilla, se ha tenido en cuenta especialmente los objetivos estratégicos de la FCEYE. En este contexto, debe tenerse en cuenta que la FCEYE realiza el servicio público de la educación superior relacionado con las titulaciones adscritas al mismo mediante la docencia, el estudio y la investigación. Su misión fundamental consiste en proporcionar una formación de Grado y Posgrado dirigida a la transformación y progreso social, mediante la excelencia y a la internacionalización, garantizando una oferta académica en el campo de las Ciencias Sociales y Jurídicas. Dentro de la política y objetivos estratégicos del centro (<https://fceye.us.es/index.php/calidad/politica-y-estrategia-del-centro-objetivos-de-calidad>), dicha oferta se orienta a la formación de titulados como profesionales críticos y rigurosos, a facilitar su empleabilidad y a contribuir al desarrollo económico y social y a la sostenibilidad del entorno, acorde con las necesidades y expectativas de sus principales agentes implicados y de la sociedad en general.

El Centro asume y lleva a cabo el compromiso de mejorar la calidad (véanse objetivos de calidad; punto 2 del Manual de calidad: https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/calidad/MANUAL%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GARANT%C3%8DA_ed4.pdf), lograr la excelencia en todas las áreas de la actividad universitaria que desarrolla, como presupuesto básico para conseguir la formación de los profesionales que la sociedad demanda; potenciar la investigación, conservar y transmitir la cultura, promover una visión integral del conocimiento y su transferencia a la sociedad y, conseguir que sea un referente dentro de la Universidad y para la sociedad, en general.

Así mismo, el Equipo Decanal impulsa, dirige y coordina las actuaciones apropiadas para que los principales agentes de la actividad universitaria del Centro —Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios— desarrollen dinámicas de participación que ayuden a promover un sistema universitario excelente basado en los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo, implicándolos en esta tarea.

Para la consecución de sus objetivos, el Centro dispone de un Sistema de Garantía de Calidad del Centro (SGCC) que lo dota de la mayor eficiencia y da una dimensión institucional a la acreditación de sus títulos, mediante la acreditación del Centro.

Como garante del SGCC, se constituye y erige la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, con su correspondiente Reglamento (https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/calidad/reglamento_comision_calidad.pdf), con los siguientes objetivos estratégicos:

1. Promover, proporcionar y mantener una oferta formativa en Educación Superior que responda a la demanda de la sociedad y a sus necesidades, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema Universitario Público de Andalucía y España.
2. La promoción de la innovación en los métodos de enseñanza y en el uso de las tecnologías más adecuadas.
3. Potenciar el modelo educativo enfocado a la formación de profesionales que conformen una intelectualidad crítica y al impulso del desarrollo económico y la cohesión social y democrático del entorno.
4. Contribuir a la empleabilidad de los titulados mediante la orientación a la innovación y al emprendimiento, tanto en el sector privado como en el sector público y al desarrollo social sostenible.
5. Favorecer la igualdad de oportunidades y el acceso al modelo educativo de excelencia a todos los ámbitos sociales, favoreciendo la eliminación de las dificultades que sufren algunos sectores.
6. Estimular la investigación de calidad en el campo de las Ciencias Sociales y Jurídicas con rendimiento de cuentas sobre el retorno social de dicha investigación, dada la naturaleza pública del Centro.
7. Impulsar la internacionalización del Centro y la de toda la Comunidad Universitaria que lo integra.
8. Fortalecer la identidad y reconocimiento local, nacional e internacional del Centro.
9. Articular una estructura de recursos humanos y materiales que propicien el desarrollo de una docencia e investigación de calidad, y una prestación de servicios de excelencia que sea referente a nivel nacional e internacional.

Todo ello, impulsando la implantación y desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, enfocado al compromiso permanente de mejora continua, facilitando y promoviendo la extensión de la cultura de calidad del personal docente e investigador, personal de administración y servicios, alumnado y demás grupos de interés.

Estos objetivos estratégicos han sido el epicentro del programa de gobierno del Equipo Decanal 2019-2023, elaborado a partir de la captación de información de los diferentes grupos de interés (profesores, personal de administración y servicios, empleadores, estudiantes y egresados). El modelo de gestión se ha sustentando en cinco pilares básicos: COMPROMISO, PARTICIPACIÓN y DIÁLOGO, TRANSPARENCIA y VISIBILIDAD. Estos pilares están siendo trasladados al plan estratégico del Centro (aún en elaboración), que se han integrado en las políticas establecidas en el plan estratégico de la Universidad de Sevilla. Estos cinco pilares básicos tienen como nexo de unión el lograr una mayor SATISFACCIÓN del profesorado, del estudiantado y del Personal de Administración y Servicios con la gestión que se desarrolle en la FCEYE. Entre los principales hitos logrados es necesario destacar: 1. IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y DE LA VISIBILIDAD DEL CENTRO, con el objetivo de agilizar los procesos y procedimientos administrativos, y potenciar la comunicación interna y externa del centro. Para lograr este hito se han desarrollado las siguientes acciones:

- 1.1. Implantación de la firma electrónica en todos los procesos y procedimientos. Así, la herramienta "Portafirmas" se ha implantado

plenamente en el curso 19/20 y la firma electrónica de las actas en el curso 20/21. En el curso 21/22 se han desarrollado los trámites electrónicos de las Comisiones de Servicios y Licencias por Estudios.

1.2 Desarrollo de un Plan de Comunicación Integral que potencie la comunicación interna y externa del centro, superando una de las grandes debilidades apuntadas por todos los colectivos: la desinformación, contribuyendo, además, a difundir a la sociedad y a los diferentes públicos de interés nuestras acciones de innovación docente, los diferentes actos que celebramos, los proyectos de investigación y transferencia del conocimiento, etc. La comunicación mediante redes sociales ha sido uno de los pilares esenciales de este plan, mediante la creación de los oportunos perfiles institucionales en las distintas redes sociales. Así, se han creado perfiles en Instagram, Facebook y Twitter en el curso 19/20. Creación del blog FCEYE y nueva web del centro que ha puesto en marcha en el curso 20/21.

1.3. Nueva imagen corporativa. Se ha desarrollado una nueva imagen corporativa empleando el color naranja (color institucional) como epicentro de la misma. Así, en el curso 20/21, con motivo del 50 aniversario del centro, se ha rediseñado la imagen corporativa de la Facultad, incluyendo el cambio de imagen de la fachada principal, con nuevo rotulo, el cambio de imagen de la fachada que da al patio exterior y el cambio de imagen del patio interior, con la obra de la cubierta, y las pancartas colocadas del 50 aniversario y de todos nuestros títulos.

1.4. Nueva web del centro. En el curso 20/21 se ha puesto en marcha una nueva web del centro, mucho más moderna y atractiva que la anterior (<https://fceye.us.es/>) que permite mejorar los flujos de comunicación con los distintos grupos de interés y que permite un fácil acceso a toda la información pública que tiene que hacerse disponible según indica el proceso PC-11 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA <https://logros.us.es/generaPDFproceso.php?ca=196>.

1.5. Creación y puesta en servicio de la APP FCEYE en el curso 22/23 que permite a todos los grupos de interés una conexión con el centro mediante dispositivos móviles.

2.- COMPROMISO DEMOSTRADO CON LA DOCENCIA, LAS RELACIONES INTERNACIONALES, LA INVESTIGACIÓN Y LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO que están permitiendo lograr un "cambio cultural" en el centro que reconozca y ponga en valor, además de la investigación, la transferencia del conocimiento y las relaciones internacionales, la docencia y la labor que realiza nuestro profesorado. Ello requiere un equipo de gobierno orientado a profesores, estudiantes y Personal de Administración y Servicios, y el resto de la sociedad, con una interlocución permanente con todos los colectivos y centrado en las necesidades del mercado laboral. Todo ello debe permitirnos avanzar en la mejora del ambiente de estudios y en lograr una docencia de excelencia, con la que realmente se sientan identificados estudiantes y profesores. Para lograr este hito se han desarrollado las siguientes acciones:

2.1. Mejoras en la coordinación de los títulos y cursos, articulando los mecanismos necesarios para que exista una verdadera coordinación de títulos y cursos, fomentando la eliminación de posibles duplicidades, tal y como nos trasladan los estudiantes, en las asignaturas de los Grados y Dobles Grados, así como proponer acciones de mejora en los niveles de formación y adquisición de competencias de los estudiantes. Así, en el curso 21/22 se han nombrado los coordinadores de títulos que en estrecha colaboración con los coordinadores de cursos y con los Vicedecanatos de Ordenación Académica, y de Estudiantes, Egresados e Innovación Docente desarrollan esta labor.

2.2. Implantación de Títulos Bilingües. Asumiendo las demandas actuales del mercado laboral en relación a las competencias lingüísticas de estudiantes y egresados, y la oferta existente en otras universidades cercanas que suponen una amenaza para nuestra oferta formativa, en el curso 20/21 se implantado el título de ADE en Inglés, que en el tercer curso académico desde su implantación está plenamente consolidado y que ha supuesto, entre otras cosas, una mayor nota de admisión de los alumnos que lo cursan. No se descarta en un futuro la implantación del título en inglés en los Grados de Economía, y Grado en Marketing e Investigación de Mercados.

2.3. Nuevas titulaciones. Fruto del conocimiento de las necesidades del mercado laboral, se ha propuesto un nuevo título de máster "Máster en Marketing e Investigación Aplicada" cuya implantación se espera para el curso 23/24, lo cual permitirá tener una salida natural, hasta ahora no posible, del Grado en Marketing e Investigación de Mercados. También el equipo de gobierno está estudiando la posible implantación de un máster en emprendimiento.

2.4. Compromiso con las relaciones internacionales. Se ha consolidado la Doble Titulación Internacional con la Universidad de Alta Alsacia (programa Cadre) que permite que los estudiantes del Grado de Marketing e Investigación de Mercados estudien el primer y tercer curso en la FCEYE de la Universidad de Sevilla y el segundo y cuarto curso en la Universidad de Alta Alsacia (<https://fceye.us.es/doble-grado-internacional-en-marketing> <https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/facultad/folleto%20cadre%20actualizado%20abril%202022.pdf>). Además, se está trabajando desde el curso 22/23 en una Doble Titulación Internacional con la Universidad del Salento (Italia). Estas actuaciones están potenciando de una manera clara la movilidad y las relaciones internacionales de la FCEYE.

2.5. Talleres de apoyo a estudiantes, docentes e investigadores. En colaboración con la Biblioteca del centro (https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0iKiKXtEgpUNEW3NjRC7VbDKWrxBL1BsDdvM9RwhcJHSyqzbQTB2S6iAqxv9H8znlj&id=100063590620095) y del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla, se vienen desarrollando de forma continua, para los estudiantes, talleres de orientación al estudio, elaboración del trabajo fin de grado, etc. Estos cursos se publicitan y difunden desde el centro a lo largo de cada curso académico. Para profesores e investigadores se han desarrollado distintos cursos/talleres sobre el uso de herramientas de apoyo a la docencia y/o a la investigación (ej: Turnitin, Mendeley, sexenios de investigación, estrategias para aumentar la visibilidad de la investigación o para publicar en revistas de impacto, etc.).

2.6. Creación del "Laboratorio sobre nuevos modelos de economía, negocios y emprendimiento". Este laboratorio supone la creación de un espacio más experimental que las clases normales, y más abierto y transversal que los proyectos de investigación que sirvan de apoyo tanto al profesorado como al estudiantado. Los TFGs y TFMs de carácter más transversal se desarrollarían en este espacio con apoyo del profesorado de distintas áreas de conocimiento. Se realizó una sesión de benchmarking en diciembre de 2021 con otros laboratorios existentes en las universidades españolas. Se ha conseguido una ayuda específica del plan propio de Docencia para poner en marcha el laboratorio, que propició un primer taller en noviembre de 2022 (https://twitter.com/FceyeUs/status/1592805620478267393?s=20&t=d-J0m4F_Zla0Eb19oopqfA). Esperamos que el Laboratorio sea una realidad, a pleno rendimiento, antes de finalizar el curso 22/23.

2.7. Ciclo de conferencias y otras actividades sobre distintas temáticas de gran interés en el ámbito económico, social y político. Así, hemos contado, entre otros, con la visita y conferencia del Premio Nobel de Economía 2020, Paul R. Milgrom (https://www.instagram.com/p/Cij0GxcMMA0/?utm_source=ig_web_copy_link; https://twitter.com/unisevilla/status/1465752506416381962?s=20&t=d-J0m4F_Zla0Eb19oopqfA), de la Vicepresidenta Primera del Gobierno de España y Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, D^a. Nadia Calviño (https://twitter.com/FceyeUs/status/1439961357735051274?s=20&t=d-J0m4F_Zla0Eb19oopqfA), del Gobernador del Banco de España, D. Pablo Hernández de Cos (https://twitter.com/FceyeUs/status/1518888025576685568?s=20&t=d-J0m4F_Zla0Eb19oopqfA), de la Ministra de Hacienda y Función Pública, D^a. María Jesús Montero

(https://twitter.com/unisevilla/status/1573250788012756994?s=20&t=d-J0m4F_Zla0Eb19oopqfA). También hemos contado con la visita y conferencia de ilustres economistas como D. Ramón Tamames, José Manuel González-Páramo o Antón Costas, Presidente del Consejo Económico y Social (https://twitter.com/FceyeUs/status/1505872161457774594?s=20&t=d-J0m4F_Zla0Eb19oopqfA).

2.8. Jornadas de Reflexión sobre la docencia

(https://twitter.com/FceyeUs/status/1220268231333683201?s=20&t=d-J0m4F_Zla0Eb19oopqfA). Se celebraron los días 23 y 24 de enero del 2020. Resultaron muy interesantes poniendo el foco sobre distintas cuestiones asociadas a la docencia, formas diferentes de enfocar e impartir la docencia, etc.

3. MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y AUMENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES. Se pretende con ello conseguir una Facultad más confortable mediante la mejora continua haciendo los espacios más sostenibles y habitables, que permitan la mejora del clima social y laboral en la FCEYE, y una mayor satisfacción de estudiantes, profesores y personal de administración y servicios. Para ello se han desarrollado las siguientes acciones:

3.1. Plan anual de mejora de las infraestructuras. Anualmente, se viene elaborando un plan anual de infraestructuras y de mantenimiento del centro donde se detallan las obras a realizar y la planificación de las actuaciones de mantenimiento. Este plan suele ser informado a la Junta de Facultad. Algunas de las actuaciones desarrolladas han sido: a) en el curso 19/20 se ha remodelado por completo el aula 13, se ha instalado una nueva caldera, se han reformado los aseos de personal de la torre B, los aseos femeninos y de personas con movilidad reducida en la torre B, se han instalado 40 nuevos equipos informáticos en la sala de estudios informatizada, se ha puesto en servicio un nuevo seminario en el sótano de la Facultad, y el pintado de las aulas TIC 3.1, 3.2 y 3.3. b) En el curso 20/21 se ha ejecutado la obra de la cubierta y hemos puesto disponible un nuevo seminario el S.2 con capacidad para 30 personas. También hemos culminado la obra y remodelación del sótano poniéndolo en valor. Se ha renovado los 20 equipos informáticos del aula TIC 3.3. c) En el curso 21/22 se ha obtenido una ayuda para renovar los 58 equipos informáticos del aula TIC 3.1 que se ha ejecutado en el curso 22/23.

3.2. Ampliación del número de aulas electrificadas que permite una mayor conectividad a la red eléctrica de nuestros estudiantes facilitando el seguimiento con ordenadores portátiles, tablets, etc., de las clases. Así, se han podido electrificar las aulas 01, 02, 14, 15, 17, 24 y 25.

4. FOMENTO DE LAS INTERRELACIONES CON EL ESTUDIANTADO. Se han adoptado una serie de medidas que responden específicamente a las demandas, alguna de ellas estructurales, por parte del estudiantado de la FCEYE. Entre estas medidas destacamos las siguientes:

4.1. Potenciación de las prácticas. Desde el curso 19/20 se ha ido aumentando el número de convenios con empresas e instituciones públicas para el desarrollo de las prácticas, principalmente las curriculares. La pandemia COVID-19 en el curso 19/20 y 20/21 ha planteado nuevos retos y desafíos que han conllevado el desarrollo virtual de las prácticas. Esta situación ha podido reconducirse a partir del curso 21/22.

4.2. Jornadas de Puertas Abiertas (https://www.instagram.com/p/B8tSpALog6Z/?utm_source=ig_web_copy_link). Bajo un nuevo enfoque más ameno, y accesible para los potenciales estudiantes. Más multitudinario, incluyendo dos turnos para acoger al máximo número de estudiantes e institutos. Durante la pandemia se siguió manteniendo empleando las redes y las emisiones en streaming (https://twitter.com/FceyeUs/status/1360182826205802497?s=20&t=d-J0m4F_Zla0Eb19oopqfA)

4.3. Potenciación de los actos de bienvenida a nuevos alumnos. Asumiendo la importancia de los actos de bienvenida para los alumnos de nuevo ingreso, por el importante cambio que supone pasar del Instituto a la Universidad, se han desarrollado actos de bienvenida, físicos o virtuales -estos últimos motivado por la pandemia- en la semana previa al inicio oficial del curso, evitando alterar el normal desarrollo de las clases. Para ello, y previo consenso y coordinación con la Delegación de Estudiantes, se realizan una serie de eventos –ej: visita guiada por la Facultad- que permita dar una calurosa acogida a los estudiantes de nuevo ingreso. Ello también ha incluido la visita por el Decano o miembros del equipo de gobierno a las clases de primer curso –primeros días de clase- de los diferentes Grados y Dobles Grados a modo de presentación. El acto de bienvenida se ha desarrollado en los cursos 19/20, 20/21, 21/22 y 22/23.

4.4. Desarrollo y apoyo al Plan de Orientación y Acción Tutorial –POAT- del centro (<https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/facultad/POAT2022-2023%20web.pdf>). Coordinándonos y recogiendo las distintas iniciativas que se puedan plantear por la Delegación de Estudiantes del centro y del profesorado, se han desarrollado acciones para reforzar todas aquellas actividades que incluidas en el POAT del centro mejoren la atención a nuestros estudiantes, actuales y potenciales. Así, se han desarrollado Jornadas de Puertas de Abiertas, Jornadas de Orientación Profesional, visita a Institutos de Sevilla y provincia, Olimpiadas de Economía, etc.

4.5. Desarrollo de actividades, talleres y jornadas para la adquisición de competencias transversales. Se ha ejecutado, intrincado en el Plan de orientación y Acción Tutorial –POAT- del centro, una serie de actividades que ayuden a la adquisición por el estudiante de competencias o capacidades –no regladas- (ej: habilidades de comunicación, negociación y oratoria) demandadas por el mercado laboral. Así, en el curso 19/20 se ha desarrollado, junto con el Servicio de Empleo y prácticas de la Universidad de Sevilla un taller de competencias digitales.

4.6. Desarrollo de jornadas de salidas profesionales y talleres de emprendimiento. En los cursos 19/20, 21/22 y 22/23 se han desarrollado las Jornadas de emprendimiento (<https://fceye.us.es/9jde2022>), ideas Factory (<https://www.europapress.es/andalucia/sevilla-00357/noticia-proyecto-materiales-sostenibles-impresos-3d-ganador-concurso-universidad-sevilla-ideas-factory-50-20191202150001.html>), etc.

Todas las acciones desarrolladas han supuesto una mejora del clima laboral y social en la FCEYE, que se refleja en los elevados niveles de satisfacción del profesorado en los distintos títulos, tanto de Grado como de Máster, así como con el trabajo realizado por la Comisión de Garantía de Calidad en relación a los mismos.

Sin embargo, los niveles de satisfacción del alumnado con los responsables de los títulos, especialmente con los de grados, si ponen de manifiesto una debilidad sobre las que se debe actuar para corregirla. Esta debilidad se ha acrecentado durante la pandemia, seguramente por la falta de clases presenciales en algunos cursos académicos. En todo caso, el carácter cuantitativo de los indicadores impiden conocer las causas de los mejorables niveles de satisfacción del estudiantado con los responsables de los títulos.

Criterio: 2.1 - Propuesta de acciones de mejora responsable del proceso

Con objeto de actuar sobre la debilidad que supone la mejorable satisfacción del alumnado con los responsables de los títulos, especialmente con los de Grados, se proponen las siguientes acciones de Mejora:

- 1.- Disponer de información cualitativa sobre las causas que dan lugar a la mejorable satisfacción del alumnado con los responsables de los títulos, especialmente con los de grados. Si esta información no es facilitada por el sistema Logros, se realizará un estudio, incluyendo encuestas a los estudiantes, que permitan conocer dichas causas para poder actuar sobre ellas.
- 2.- Realizar una Jornada de reflexión con el profesorado, el estudiantado, egresados del centro y los empleadores, que permitan conocer y desarrollar acciones de mejora en los planes de estudios, especialmente de los títulos de Grados.
- 3.- Desarrollar un Programa de Mentoría que permita un acompañamiento del estudiantado durante sus estudios en la FCEYE, particularmente durante los primeros cursos de los títulos de Grado.



MEMORIA DE CALIDAD curso 21/22

(Convocatoria 21/22)

Facultad de CC. Económ. y Empresariales

Universidad	Universidad de Sevilla
Criterio	2.2
Descripción	Gestión documental, uso de la información y análisis de los resultados

RESUMEN DE RESPONSABLES

Responsable	PATIÑO RODRÍGUEZ, DAVID (pato@us.es)
-------------	--------------------------------------

Cargo	Vicedecano/a Calidad, Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Responsable	PATIÑO RODRÍGUEZ, DAVID (pato@us.es)

PC-12	Procedimiento de medición, análisis y mejora
PA-01	Procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
PA-04	Procedimiento de satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés

Criterio: 2.2 - Seguimiento y conclusiones del criterio responsable del proceso

El proceso PC-12-Proceso de medición, análisis y mejora, es un proceso clave en el mapa de procesos del SGCC. Tiene como objeto tanto definir cómo la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEYE) de la Universidad de Sevilla garantiza la medición y el análisis de los resultados de la formación, la inserción laboral y la satisfacción de los distintos grupos de interés, como indicar cuáles son los mecanismos para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro. El órgano responsable de la Calidad, y de este proceso en particular, es la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC). Este órgano actúa según normativa oficial, recibe la información que genera el Sistema de Garantía de Calidad (SGC), analiza los resultados, toma decisiones y propone y adopta mejoras que contribuyen al incremento de la calidad del título. La CGCC tiene reuniones periódicas y, al menos se reúne una vez al año, reuniéndose tantas veces como sea necesario, lo que permite el seguimiento de las incidencias que pueda acaecer y de las mejoras que en cada momento se estén desarrollando. En el periodo analizado, ha coincidido con algunos acontecimientos totalmente atípicos que han tensionado, especialmente, el normal funcionamiento de la CGCC: por un lado, el periodo analizado se corresponde con el de consolidación del sistema por lo que se han tenido que desplegar buena parte de los mecanismos que contempla y ello durante el tiempo que se ha producido la pandemia de covid19. En general, la principal debilidad que se ha detectado la constituye la ausencia de una dirección clarificada y de medios para desarrollarla. Ni por parte de la agencia de evaluación ni por parte de los órganos responsables de la Universidad de Sevilla ha habido una directriz clara sobre las actuaciones que había que desarrollar y cómo desplegar un sistema complejo como el sistema de calidad de IMPLANTA. La ausencia de un checklist y un cronograma claro, ha sido una constante durante estos años de desarrollo del sistema. Es verdad que la política de calidad está cada vez más consolidada en nuestro Centro pero también es verdad que nuestro carácter de centro innovador ha constituido un importante hándicap en las actuaciones y el reparto de las muchas tareas que implica el sistema de calidad. Por otro lado, la ausencia de medios personales también constituye una debilidad importante, en la medida en que la Comisión de Calidad es responsable de un número de tareas muy importante con una remuneración nula y un escaso reconocimiento. Además, el cambio de Equipo Decanal implicó la sustitución del responsable de Calidad echando en falta un entramado que favorezca la continuidad del sistema. El Centro ha intentado paliar, en buena medida, buena parte de estas carencias, configurando, como veremos con más detalle seguidamente, una CGCC con la máxima representatividad posible intentando que la política de calidad vaya de arriba abajo, integrando a los directores/as de los departamentos y a coordinadores de títulos. Por otro lado, se ha hecho el esfuerzo de asignar a una persona del PAS para las actividades de Calidad, en un centro que cuenta con, tradicionalmente, con una escasez de personal de administración en términos relativos. Entendemos que es imprescindible este apoyo desde el PAS, dado que es el único sector de la gestión del Centro que puede permanecer inamovible. El apoyo dado es en las tareas administrativas si bien lo óptimo sería integrar un técnico en Calidad, especialista en la gestionar el sistema que permitiera esa actuación continuada, más allá de las personas. Por otro lado, y si bien el diseño del sistema trasciende al Centro y debe ser desarrollado por otros ámbitos, principalmente agencia de evaluación y unidad de calidad de la US, una acción de mejora que planteamos es la definición del listado de tareas, cronograma y reparto de las mismas, para que la CGCC desarrolle todas las tareas encomendadas de un modo ágil y con una mayor planificación. Por último, y a pesar de que la Política de Calidad es algo muy integrado en el Centro, el Equipo Decanal pretende seguir difundiendo su importancia para involucrar, aún más, a los diferentes Grupos de Interés en su desarrollo, por lo que se plantea insistir entre los implicados en la participación activa.

Uno de los mismos ha sido la redefinición de la propia CGCC a la que había que dar una estructura y esquema organizativo adecuado. Para resolver estas cuestiones se ha procedido a aprobar un reglamento de funcionamiento de la CGCC. La opción que se eligió fue la de representar a todos los Grupos de interés con una representación que la incluyera al máximo nivel, y que a la vez fuera operativa. Si en su creación se fusionó las Comisiones de Garantía de Calidad de los títulos de grado, con respecto de los títulos de máster se ha optado por integrarlos, a través de su coordinador/a. Si bien se ha llevado a la comisión la representación al máximo nivel, como acción de mejora se plantea seguir insistiendo en al importancia de la implicación de los grupos de interés en el SGCC de un modo activo, especialmente entre los colectivos con los que más dificultades se encuentra, el alumnado, que desarrollamos posteriormente y los departamentos, para lo que se plantea, como acción de mejora, seguir incrementando la implicación al máximo nivel, especialmente a nivel de directores/as de departamento.

Una debilidad detectada ha sido la dificultad en la participación directa del alumnado en el CGCC. El alumnado participa activamente de manera adecuada en el SGCC. Esta participación se realiza de un modo destacado a través de los procesos de encuestación. Una de las debilidades que se habían puesto de manifiesto era el reducido número de encuestas que se disponía, especialmente para la valoración del título. Es verdad que el periodo incluye el desarrollo de la pandemia lo que ha complicado todos estos procesos pues durante el periodo tuvieron que producirse, necesariamente, de manera on line. La CGCC, junto con las recomendaciones externas habían puesto hincapié en la cuestión. Se había detectado que la muestra de alumnado era adecuada en todos los títulos con la excepción de GADE. Cuando ha terminado la pandemia, el Equipo Decanal ha retomado los planes para incrementar la tasa de respuestas de modo que se ha establecido, como medida para incrementarla, doblar el número de grupos en los que se realiza la muestra en GADE. Esta acción se realizó ya para el curso anterior.

La otra vía para incrementar la participación activa del alumnado es la incentivación de su participación activa en la CGCC. El Reglamento contempla su participación a través de tres miembros en la Comisión. Dada el carácter intensivo en tiempo de esta comisión, y la naturaleza compleja de las tareas que acomete, existe especial dificultad para la participación activa del alumnado. La acción de mejora que se propone ha sido doble. Por un lado, la CGCC consideró adecuado invitar a la asociación de estudiantes más implantada a que enviara un representante. En este caso, la asociación representa, de modo simultáneo, a un sector del alumnado pero también representa a la sociedad en general, cuya participación también está considerada en el Reglamento. Por otro lado, otra de las acciones de mejora que se desarrollarán consistirá en solicitar que a los miembros que participen de modo activo en la Comisión puedan acceder al reconocimiento de créditos de optatividad, dado que, además, las tareas de la comisión se

corresponden con los contenidos de algunas asignaturas.

La CGCC se ha reunido de modo regular durante el periodo y ha realizado las funciones clave que le corresponde. No obstante, tras la superación de la pandemia y la vuelta a la actividad normal y habiéndose desplegado el sistema de calidad, se ha recogido información clave para organizar las tareas dentro de la comisión caracterizada por un número destacado de integrantes. La novedad del sistema ha generado algunas dificultades organizativas y de coordinación que, al ponerlas de relieve permiten mejorar su funcionamiento. En particular, como acción de mejora se propone incrementar el número de reuniones que se mantengan de manera regular. Además, se pretende explicitar el calendario de reuniones para la revisión periódica de su funcionamiento y sus resultados. Igualmente, se ha detectado la necesidad de asignar responsables de las tareas desarrolladas en el seno de la comisión. No obstante, también se ha detectado un exceso de trabajo burocrático en algunas fases, principalmente por la ausencia de una hoja de ruta clara, motivada por la novedad y, por tanto, indefinición en algunas situaciones, de la dinámica del propio sistema. Otra de las mejoras a desarrollar es la concreción de un listado de tareas y calendario, a modo de checklist, de las necesarias, imprescindibles y periódicas. Si bien, sería adecuado que desde instancias que superan al Centro, como la Unidad Técnica de Calidad o la propia DEVA se hicieran también esfuerzos en esta línea.

El seguimiento y funcionamiento descrito se enmarca en el SGC que está funcionando adecuadamente, de manera que recoge y contribuye al análisis de la información sobre el correcto desarrollo del título y la identificación de mejoras. La contribución y la utilidad de la información del SGC es crítica a la hora de conocer el estado y funcionamiento del Centro y de sus diferentes títulos y también para determinar las medidas o iniciativas de mejora, que posteriormente se plasman en el plan de mejora. El SGC constituye una herramienta esencial para mejorar y poder avanzar en el cumplimiento de las expectativas de los diferentes grupos de interés.

Durante este periodo, hemos tenido que adaptar nuestro sistema de calidad a la versión 2 de IMPLANTA que incluye una nueva clasificación en 5 criterios, a partir de la clasificación original con la que fue certificado nuestro sistema y que contaba con 6 criterios. Dicha adaptación no ha generado problemas con el funcionamiento normal del sistema, pero ha generado la necesidad de adaptar buena parte de sus documentos.

El Manual de Procesos es el elemento esencial que garantiza el funcionamiento adecuado y el seguimiento adecuado de la calidad, con la batería de indicadores asociados a cada uno de ellos definidos en el SGC que nos permiten evaluar cómo se están desarrollando los procesos e identificar áreas de mejora. La revisión en profundidad del Manual de Procesos ha sido uno de los aspectos que más ha preocupado al Centro durante este periodo y ha constituido, posiblemente, la principal actividad que se ha acometido en este periodo en relación a la política de Calidad. En concreto, se ha procedido a una revisión en profundidad del Manual de Procesos. El Manual de Procesos ha experimentado varias revisiones profundas, fruto del proceso de mejora continuada. La primera ha consistido en la adaptación de su estructura a la versión 2 de IMPLANTA a la que nos acabamos de referir reestructurando el mapa a 5 criterios desde los 6 originales. El proceso PC-12 de Medición, Análisis y Mejora constituía un proceso estratégico en el mapa de procesos original del Centro pues en el inicio y hasta que se desplegara el sistema se consideró preciso esta tipología. Actualmente ha pasado a constituirse como al actual Proceso Clave pues pasado el tiempo y totalmente implantado el sistema, el proceso ya está totalmente integrado en todo el mecanismo, y como consecuencia ya forma parte, sin necesidad de que sea estratégico en sí mismo, si bien sigue siendo un proceso clave del sistema. Otro cambio destacado acometido en el Manual de Procesos ha consistido en la inclusión de un nuevo proceso "PA06: Proceso para el diseño y ejecución de planes de contingencia", motivado por la pandemia. Además, se ha producido una revisión en profundidad y actualización del resto de procesos que conforman el Manual. Dicha revisión se ha realizado en un doble plano. En un primer momento se acometió por el Equipo Decanal, revisando cada proceso el miembro responsable de dicho proceso. En un segundo momento, fue la CGCC la que revisó los procesos. Esta revisión ha generado una actualización adecuada del Manual que garantiza unos procesos adecuados y que garantizan la calidad. Además, fruto de ese proceso de mejora continuada, actualmente se han detectado algunas áreas en las que es preciso desarrollar nuevos procesos. Su desarrollo constituye una propuesta de acción de mejora de este plan. En concreto, y dada la propuesta de la Junta de Facultad de adscribir el título de GADE al Centro Universitario de Osuna, en el caso de que finalmente se materialice, será preciso el desarrollo de un nuevo proceso que establezca en qué medida se determina esta adscripción y cómo se inserta el centro adscrito en el sistema de calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. En relación a los procesos, una de las debilidades que se han detectado hace referencia a los indicadores asociados a los mismos. En general, el panel de indicadores está muy consolidado y ha podido adaptarse de un modo sencillo y adecuado a IMPLANTA. Si bien la información de tipo cuantitativo, por definición es limitada, señala las áreas de mejora. Somos conscientes de que los recursos son limitados, no obstante, desde el SGC se ponen las bases para obtener información adecuada, fruto de este esfuerzo, durante el periodo, se han desarrollado acciones de mejora a partir de la información recibida de los indicadores y que son objeto de desarrollo en otras partes de este mismo informe. Una de estas actuaciones ha sido la creación de un Grupo de Mejora de análisis de las tasas de abandono que funciona adecuadamente y está realizando propuestas para intentar reducirlas en los grados. La relativamente baja valoración de la orientación académica y profesional también ha generado actuaciones por parte del Equipo Decanal, recogiendo las demandas que había hecho la Comisión y las diversas recomendaciones recibidas, destaca entre otras medidas adoptadas la firma de un convenio de colaboración con el Colegio de Economistas y la puesta en práctica del programa de mentoría y de mentores-tutores. En relación al sistema de indicadores, una de las debilidades que se apunta desde la CGCC es que el panel de indicadores mejoraría con información cualitativa que permitiera ahondar en detalles que no pueden ser obtenidos a través de variables cuantitativas. El Equipo Decanal mantiene reuniones continuadas con grupos de estudiantes especialmente vinculados con el centro, como es la delegación de estudiantes y se pretende mejorar su implicación con el sistema de calidad, y la de otros grupos que pueden aportar esta información de tipo cualitativo.

Lo acción más compleja en el desarrollo de IMPLANTA durante estos tres años, ha sido la adaptación de la herramienta LOGROS, aplicación de la Universidad de Sevilla para gestionar la calidad. LOGROS tiene una gran tradición en la Universidad de Sevilla y ha demostrado gran eficiencia para gestionar los sistemas de calidad de títulos. No obstante, LOGROS ha tenido que experimentar un fuerte cambio para la adaptación a la Acreditación Institucional. En ese sentido, durante el periodo se ha desarrollado toda una sección dentro de la aplicación que permite gestionar sistemas integrales de calidad. LOGROS se ha adaptado poniendo los procesos como centro de la aplicación. Para ello, la plataforma organiza el análisis en los 5 criterios que conforman el sistema. El análisis de fortalezas y debilidades así como el plan de mejora, se realiza en un doble plano. En un primer nivel se analizan los procesos que conforman cada criterio, a nivel de título. La aplicación posibilita el acceso al valor de los indicadores, permitiendo acceder al histórico de los mismos. El análisis de fortalezas y debilidades así como el plan de mejora, se realiza en dos niveles. Uno a nivel de título, desarrollado por la CGCC y otro a nivel de centro desarrollado por el Equipo Decanal, que es visado, en última instancia también por la Comisión de Calidad. La novedad del sistema ha generado aspectos que deben ser mejorados. Uno de los

aspectos que deben mejorarse en el diseño es el listado de procesos que deben ser revisados a nivel de título, dado que algunos de ellos no tienen mucho sentido que se analicen en este nivel y en el primer seguimiento han generado solapamiento y duplicidades de esfuerzos, generando una carga de actividades burocráticas sin utilidad alguna. Igualmente es preciso disponer de herramientas para el seguimiento anual de los procesos y planes de mejora y de otras tareas como, por ejemplo, el informe anual del CGCC de la Información Pública Disponible o la revisión que debe hacer el CGCC sobre las competencias y empleabilidad. Como acción de mejora se propone seguir adaptando la plataforma a través de una comunicación continuada entre la FCEYE y la Oficina de Gestión de la Calidad que, junto con el resto de centros de la US que implantan sistemas de calidad integrales y la aportación del evaluador genere dichas adaptaciones en la plataforma. Uno de los aspectos que se podrían mejorar hacen referencia a la forma de obtener y visualizar los datos. De forma novedosa ha incorporado la posibilidad de obtenerlo a partir de una hoja de cálculo que aglutina varios periodos, no obstante, los descargados deberían incluir, de modo exclusivo, los valores de los índices para permitir un trabajo más ágil. Por otro lado, la visualización debería permitir incorporar más o menos años, en función que se marcaran o no algún conjunto de botones tipo stick. En la parte referida al análisis por centro, no hay un acceso directo a los procesos a analizar, cosa que sí existe en el análisis por títulos. Por último, es preciso adaptar la plataforma en lo que respecta a la gestión de los miembros de la CGCC. El sistema debería permitir asignar o quitar poderes de una forma más ágil. En concreto, el Equipo Decanal debería poder controlar la información y la posibilidad de editar de cualquier miembro de la CGCC de un modo más ágil que el actual. Un sistema de botones tipo stick, de nuevo, podría proporcionar esas funcionalidades.

Con respecto del PA-01 Procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

El proceso PA-01-Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias, es un proceso de apoyo del manual de procesos del SGCC. Describe la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias interpuestas en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEYE).

A nivel institucional el sistema establecido para recoger quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias (QSFI) es el sistema EXPON@US. Se trata de un buzón electrónico cuyo acceso principal está situado en la página web del centro (<https://fceye.us.es/>). Esta herramienta permite que el estudiantado, el personal de la universidad, el PDI y la ciudadanía en general, disponga de un sistema que les permite exponer cuantas QSFI deseen relativas a la actividad académica o servicios que presta la Universidad de Sevilla en relación con cualquiera de sus Titulaciones, Centros, Departamentos y Servicios.

Adicionalmente, las QSFI pueden ser presentadas por las partes interesadas directamente en el servicio de que se trate. En estos casos suelen ser presentadas a través de una instancia al Decano. En ambos casos las QSFI son enviadas al órgano competente del área objeto de reclamación para su resolución, dando respuesta al usuario a la mayor brevedad, usualmente por correo electrónico.

El procedimiento para dar cauce a las QSFI parece el adecuado, es fácil de entender y emplear.

Los indicadores asociados a este proceso indican algunos aspectos destacados. El periodo analizado se caracteriza por un uso muy reducido de la aplicación en la facultad. Esa es una constante tradicional en el sistema EXPON@US. Desde el Centro se considera que el número muy reducido de Quejas se puede tomar como un buen dato que refleja la aceptable satisfacción de los grupos de interés con los servicios que recibe. Se advierte además, una distinción por títulos pues si bien en los másteres el uso ha sido nulo, en los grados se percibe un cierto crecimiento en el periodo, este crecimiento coincide con el periodo de pandemia. Además, los indicadores también muestran una satisfacción con el sistema que depende de, tanto la naturaleza de los títulos como del grupo de interés que se considere. Por un lado, la satisfacción que genera entre el PDI y el PAS es elevada o muy elevada. Por el contrario, entre el alumnado, la satisfacción es moderada e incluso en algunos casos, claramente reducida, en el caso de los grados y elevada e incluso muy elevada en el caso de los másteres. Bien es verdad que tales indicadores que miden el grado de satisfacción con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias en todos los grupos de interés pueden no ser representativos, ya que se pregunta a todo el universo poblacional, aunque no hayan accedido nunca al sistema sobre el que se le está preguntando. Por tanto, creemos más adecuado preguntar únicamente a los que hayan usado el sistema, para evaluarlo.

La valoración que podemos hacer de estos indicadores también dependerá del tipo de títulos. Por un lado la escasez de quejas y reclamaciones es positiva y refleja, sin duda, que los grupos de interés no tienen motivos para plantearlas y, en definitiva la calidad con la que está siendo prestado el servicio. No obstante, también refleja, al menos en algún grado, una falta de uso por desconocimiento o rechazo del sistema. Esta interpretación sería compatible con la reducida valoración que tiene el alumnado de grado. Es posible que el incremento de QSFI que se ha dado con la pandemia, pueda reflejar que quejas que anteriormente se hacían por cauces informales, debido a la imposibilidad de usar tales canales en pandemia, se han tenido que realizar empleando el buzón.

Las mayores valoraciones en los másteres pueden reflejar que, dada la necesaria mayor cercanía entre organización y alumnado por la naturaleza de estos cursos, las quejas pueden estar trasladadas por vías diferentes a las del buzón y pueden estar siendo atendidas de modo eficiente.

Es por ello que desde el Centro se pretende seguir manteniendo un estándar de calidad en el servicio que siga produciendo tasas muy reducidas de quejas, pero a la vez, y como acción de mejora, se están realizando acciones de cara a incrementar el conocimiento, aceptación y uso de la herramienta. En concreto, está siendo objeto de difusión destacada en diferentes ámbitos, como en el Acto de Bienvenida al Alumnado de Nuevo Ingreso en el que se difundió entre este colectivo. A través de redes sociales se vienen desarrollando campañas para la difusión del buzón y su promoción entre el alumnado

(https://www.instagram.com/p/CnwnuJIsJK4/?utm_source=ig_web_copy_link;

<https://twitter.com/FceyeUs/status/1617454168930942982?s=20&t=5jz4hWZAELm9vGfXcorFLg>;

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0AwpzePpVMjwASG9zANmsVmv2JEwPTB5dyX97JwaTjkF6tzCExaMaGtDoSpdyf0g8l&id=100063590620095&sfnsn=scwspmo. Por otro lado, habiendo sido puesto de relieve en este mismo informe que el buzón no aparece destacado en la web del centro, otra acción de mejora que se realizará consistirá en destacarlo empleando una nueva situación en la página que destaque el icono en la web.

Este mismo informe ha detectado que entre las definiciones establecidas en el proceso se distingue “queja” y “reclamación”. No solo ambas definiciones parecen confusas en el documento, sino que además no se corresponde con la realidad del buzón electrónico “EXPON@US”, en el que ambos conceptos se subsumen en el concepto de “queja”. En consecuencia, la definición no es útil, pues no se corresponde con los indicadores estadísticos asociados al proceso, que, lógicamente, siguen los conceptos del buzón. Dado que los interesados expresan su opinión en dicho buzón electrónico con arreglo a unas categorías, deben respetarse estas mismas categorías y definiciones en el documento del proceso de gestión y revisión con el que trabaja la Comisión de Calidad. Como Acción de Mejora se propone revisar las definiciones que contiene el proceso y clarificarlas alineándola con la categoría contemplada en el buzón.

PA-04 Procedimiento de satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés

El proceso PA-04 Proceso para la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés es un proceso de apoyo en el

mapa de procesos del SGCC. Su objeto es definir como obtiene la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la US información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, garantizando que se miden y analizan los resultados de satisfacción que se utilizarán para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las titulaciones oficiales impartidas en el Centro.

El principal método utilizado para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés con respecto al título es la encuestación. La toma de decisiones en el título, con respecto a la satisfacción de dichas necesidades y expectativas, en aplicación del SIGCC, se realizará basándose en sus resultados y tras el análisis de los mismos. Estos indicadores tienen en cuenta el grado de satisfacción de todos los grupos de interés. La encuesta que sirve de base para la elaboración de la mayoría de los indicadores es la encuesta de satisfacción con el título. Como resultado de estas encuestas se obtienen unos indicadores que junto con los demás resultados procedentes del SGCC, constituyen las entradas para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por el Centro.

El proceso de encuestación de satisfacción entre el alumnado se realiza hasta el curso 2018-19 de forma presencial, con el modelo de encuesta prevista en la versión 5 del SGCT (Encuesta V5). Sin embargo, con motivo de las condiciones impuestas por la pandemia, en los cursos 2019-20 y en el curso 2020-21, la encuesta se ha llevado a cabo de forma on-line y con un modelo de encuesta adaptado a la situación sobrevenida de la pandemia Covid19 (Encuesta Covid-19).

En el caso de encuestación presencial, el proceso se inicia con la recepción del correo remitido por la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) al Vicedecano responsable de la Calidad y a la Administradora del Centro con las condiciones sobre la planificación y desarrollo del proceso de encuestación.

Tras la recepción del correo se procede a la planificación del proceso en la plataforma logros, determinando el momento y aula en los que irá el encuestador a realizar la encuesta, planificando tantos grupos como sean necesarios para la obtención de una muestra representativa. Una vez realizada la encuestación, es remitida a la OGC para la lectura y obtención de indicadores, procediendo a su publicación en Logros (media del ítem, universo y número de respuestas).

En el caso de encuestación on-line, la encuesta es elaborada por la OGC quien se ocupa directamente de su envío a los estudiantes del título.

La encuesta de satisfacción con el título que se realiza al profesorado es siempre on-line, se elabora y envía desde la OGC. El centro se ocupa de incentivar su cumplimentación mediante correo al profesorado del título. La versión de la encuesta de 2019-20 y 2020-21 está adaptada a la pandemia.

La encuestación al PAS se realizó en el curso 2018-19 de forma presencial y en los cursos 2019-20 y 2020-21 de forma on-line y en una versión adaptada a la pandemia. El PAS cumplimenta una única encuesta para todas las titulaciones del centro.

Otras encuestas utilizadas para los indicadores asociados a este proceso son, la encuesta de movilidad, de la que se ocupa la OGC; la encuesta de satisfacción con las prácticas, responsabilidad del Secretariado de prácticas y la Encuesta de Satisfacción laboral, llevada a cabo por el Laboratorio Ocupacional. Tanto el Secretariado de Prácticas como el Laboratorio Ocupacional remiten los resultados a la OGC para su incorporación a Logros.

En la actualidad el panel de indicadores que conforma el SGCC suministra una foto fija y evolutiva de la situación de los títulos y del centro. Dicho panel de indicadores recoge información sobre la satisfacción de todos los grupos de interés y, por tanto, asegura su participación en el desarrollo del SGCC.

El periodo analizado ha estado determinado por la pandemia que ha generado enormes dificultades también en el proceso de encuestación, no obstante, y a pesar de las dificultades el proceso no se ha parado, si bien, la calidad de los datos obtenidos durante los dos años de pandemia se ha resentido, y buena parte del valor de los indicadores se ha resentido.

El sistema es, a grandes líneas adecuado, con un número muy elevado de observaciones en indicadores cruciales como la valoración del alumnado con la actividad docente del profesorado, cuyo sistema garantiza un número muy alto de encuestas. En este caso, los profesores y el alumnado se responsabilizan del proceso que puede hacerse de un modo autogestionado por el profesor con la colaboración del alumnado y el PAS o on line.

La valoración de los servicios ofertados y de la globalidad de los títulos, emplea un sistema diferente que depende de los grupos de interés entrevistados. El alumnado es encuestado a través de encuestas directas en papel realizadas por miembros del PAS a una muestra representativa de cada título. Durante el periodo analizado se han puesto las bases para elevar el número de observaciones en el grado de Administración y Dirección de Empresas pues se consideraba que el número tradicional si bien era suficiente mejoraría con un número mayor de observaciones dado el número elevado de estudiantes de este título. De modo que se ha doblado el número de encuestas realizadas. Si bien la acción iba a desarrollarse recién incorporado el Equipo Decanal actual, la pandemia hizo que tuviera que retrasarse hasta el curso anterior que ha sido la primera vez que se llevó a cabo y sus resultados no conforman parte de esta evaluación. No obstante, la práctica se mantendrá. Además, y para algunos másteres, se ha adelantado algunas semanas la encuestación, a petición de sus coordinadores para poder acceder a firmas obligatorias y, por tanto, seguidas por todo el alumnado.

El PDI y el PAS se encuesta a través de encuestas on line y el Equipo Decanal ha hecho bastante pedagogía para elevar la tasa de respuestas.

La novedad en implanta es que los indicadores están asociados a procesos que se evalúan a través de ellos y otros inputs. En buena medida, el panel de indicadores es heredero de anterior sistema de garantía de calidad de títulos, si bien estos han sido asignados a la medición de los diversos procesos. Además, implanta ha traído otra novedad que permite análisis más profundos y, por tanto acertados. La CGCC es responsable de la elaboración de análisis de fortalezas y debilidades y de planes de mejoras de los títulos. Los principales inputs de estos análisis son estos indicadores. La novedad es que estos informes y planes de mejora, también constituyen inputs del plan de mejora que, necesariamente debe ser de centro, pero también de título. Consideramos muy útil la reflexión en profundidad desde los procesos y desde los títulos, siendo conscientes de que el todo tiene que ir, necesariamente, más allá de la suma de las partes. IMPLANTA ha conseguido que nuestro centro piense como tal y ha mejorado de un modo enorme la coordinación de las actuaciones y es una enorme fortaleza. No obstante, el proceso de mejora continuada lleva a reflexionar sobre aspectos mejorables que no se limitan a la precisión de los indicadores que pensamos que conseguiremos con un mayor número de observaciones, creemos preciso reflexionar sobre el diseño de los indicadores, como también apunta la CGCC en múltiples aspectos. Por un lado, compartimos la apelación de una información cualitativa que dé detalles sobre qué aspectos no funcionan. El Equipo Decanal está en contacto directo y regular con Delegación de Estudiantes, que pueden aportar, en parte, esta información, pero somos conscientes de que es preciso ir más lejos con lo que contaremos con otros sectores del alumnado, como los estudiantes mentores o la incorporación de las asociaciones de estudiantes al CGCC. Como acción de mejora la CGCC reflexionará sobre cómo acometer esta información.

De otro lado, una acción adicional hace referencia a pensar el tipo de indicadores que deberían ser desglosados en detalles, se apunta a los TFEs, echándose de menos indagar en qué partes del proceso generan menos satisfacción o analizar la posición del PDI que actualmente no aparece en el panel o los aspectos de las competencias más y menos valoradas por los empleadores, como apunta la DEVA, el proceso y el Vicedecano de Emprendimiento. Se propone también indagar con la OGC las posibilidades de avanzar en esta y otras posibilidades apuntadas. Y del lado contrario, reflexionar sobre la naturaleza en sí de tales indicadores dado

que algunos de ellos, principalmente los relacionados con las dotaciones del centro o algunas de sus actuaciones como buena parte de la orientación académica y profesional hacen referencia más al centro que a los títulos con lo que podría tener sentido que tales indicadores se refieran a todo el centro, y especialmente la realización de sus análisis acaba siendo excesivamente repetitiva pues la visión desde los títulos no aporta, en general.

De sentido parecido está la solicitud de obtener información cualitativa de los grupos de interés, lo que podría mejorar el panel debido a la riqueza de matices que podría aportar dicha información, más allá de la falta de detalles de los datos cuantitativos. Al margen de que esto es indudable, no tenemos muy claro las posibilidades reales de poder disponer de esta información y, por otro lado, posiblemente es la CGCC la llamada a hacer este tipo de análisis a partir de la llamada de atención que aportan los datos. Como acción de mejora la CGCC actualizará y cambiará el diseño del cuadro de mandos para que sea mucho más accesible y recoja de un modo rápido y cómodo las situaciones en las que los indicadores se desvían de los objetivos planteados.

Con respecto a los valores establecidos por los indicadores, destaca especialmente la elevada y en muchas ocasiones muy elevada satisfacción del alumnado con la actividad docente. Estos valores en casi todos los casos superan el valor de 4, de hecho en algunos títulos lo han superado en todo el periodo analizado sobradamente. En el resto, se nota, en cualquier caso, cierta reducción los dos cursos de la pandemia, si bien siempre ha sido de un valor superior al 3.50 y más cerca del 4.

El grado de satisfacción del alumnado con el procedimiento para la elección y realización de los trabajos de fin de estudios, no sigue esta uniformidad. En los másteres de Auditoría y Contabilidad Superior (en adelante MUACS), Economía y Desarrollo (en adelante MUEyD) y Consultoría Económica y Análisis Aplicado (MUCEAA) los niveles son también muy elevados. Sin embargo, y pesar de que alcanza niveles razonables de satisfacción, en los grados y en el Máster en Estudios Avanzados en Dirección de Empresas (en adelante MUEADE) y Máster Universitario en Gestión Estratégica y Negocios Internacionales (en adelante GENI) no alcanzan unos valores tan elevados, y están más próximos al 3 lo que refleja que hay posibilidades de mejora. Nos remitimos a los informes de los respectivos títulos para ver las propuestas que se desarrollarán en cada uno de ellos. En general, en los grados, la Vicedecana de Ordenación Académica y los Coordinadores de los Grados están procediendo a un análisis pormenorizado de los motivos y han realizado una serie de actuaciones.

La satisfacción con las infraestructuras y los recursos es razonable, especialmente con las infraestructuras cuya valoración, por parte del alumnado, sin ser muy elevada, sí tiende a ser razonable de manera uniforme en todos los títulos. Por el contrario, es elevada, en general por PDI y PAS. Hay que tener en cuenta la falta de medios, en general, del Centro y, a pesar de los diversos planes que desarrollamos y que seguiremos desarrollando, existen numerosas carencias, que escapan a nuestro control pues no depende del Centro la adopción de las decisiones correspondientes. Si bien los valores adecuados o elevados en el caso de PDI y PAS indican una cierta valoración de la gestión que se hace de dicha infraestructura.

Menor valoración tienen los servicios de orientación académica y, especialmente profesional. Esta valoración moderada o baja se da en los grados, especialmente en la orientación profesional y en algunos máster como GENI. Sus niveles se han reducido también con la pandemia, lo que en general, puede estar más relacionado con el alejamiento que se ha producido durante estos dos periodos con el alumnado, no obstante, estos niveles nunca han sido elevados y, como hemos indicado en otras partes de este informe, el Centro es consciente de ello y está intentando elevar tales niveles. Por el contrario, en algunos títulos como el MUECS, MUEyD, o MUCEAA los niveles de satisfacción son muy elevados en el caso de la orientación académica y elevados o muy elevados en la orientación profesional. Es probable que la mayor cercanía de la coordinación con este alumnado, mucho más reducido, y el carácter de los títulos permita una orientación más individualizada. En el caso de los grados, se han realizado acciones para mejorar tales índices, incidiendo no solo en las acciones, desarrolladas en el ámbito del POAT del Centro, como también en su comunicación. La satisfacción con estos recursos de PAS y PDI son elevadas en todos los casos lo que implica que estos grupos de interés consideran adecuados tales recursos.

Los programas de movilidad de estudiantes son uno de los servicios que presta FCEYE que tiene unos mayores niveles de satisfacción, entre todos los grupos de interés, destacando la elevada satisfacción que genera entre el estudiantado, tanto los procedentes de otras universidades como los que acuden a otras universidades. El detalle de las acciones acometidas se desarrolla en el proceso correspondiente pero la fuerte apuesta realizada por la movilidad se corresponde con una valoración muy elevada de los grupos de interés, de los muchos y variados programas que desarrollamos. Destaca entre ellos la incorporación del muy novedoso programa MOVIDIS junto a otras 5 universidades españolas que permite la movilidad on line satisfaciendo una necesidad adicional. Es verdad que la movilidad, por motivos evidentes, se ha reducido bastante durante los años de pandemia, no obstante, este aspecto es muy destacado. En el caso de los másteres, y dada su naturaleza de títulos que tienen un curso de duración, la movilidad es casi imposible. Nos remitimos a los informes de los títulos, en cualquier caso, para las propuestas realizadas en algunos de ellos.

Las prácticas externas ha sido otro de los servicios que tradicionalmente han sido una reseña de nuestras actuaciones, en este caso tanto en grados, como en los másteres. No obstante, este servicio también ha estado mediatizado, durante este periodo por la pandemia, periodo en el que ha sido especialmente complicado llegando incluso a no estar permitidas durante un periodo de tiempo. Ello ha redundado en su número y en la valoración que han realizado del servicio los grupos de interés. A pesar de estos aspectos, es también un servicio con unas valoraciones altísimas en todos los grupos de interés implicados, tanto alumnado como tutores, internos y externos. Esta altísima valoración, superior a 4 en la práctica totalidad de los títulos, tanto de grado como de máster. Nos remitimos al informe del proceso correspondiente del criterio 5 para el detalle de las acciones correspondientes acometidas para seguir mejorando incluso dicho servicio. Destacan también las actuaciones que se han realizado durante la pandemia que han posibilitado el mantenimiento del servicio incluso en lo peor de la misma, adaptando la realización de las prácticas y consiguiendo unos resultados brillantes, a pesar de la situación.

La evaluación de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida también es satisfactorio y en algunos títulos genera resultados brillantes. Por un lado, el indicador correspondiente a la satisfacción de los empleadores con la formación que adquieren los egresados es un dato que elabora el Laboratorio Ocupacional de la Universidad de Sevilla. Con las matizaciones que se hacen a dicho indicador en el proceso correspondiente del criterio 5, al que remitimos, los valores reflejan una muy elevada satisfacción de este grupo de interés con la formación que reciben nuestros estudiantes, con lo que se puede extraer del dato que están muy satisfechos con su formación como trabajadores. Por otro lado, la satisfacción de los egresados con la formación recibida fluctúa entre bastante satisfactoria con niveles superiores, en general y con alguna excepción, al 3.5, nivel que se alcanza o supera en algún periodo en todos los títulos, si bien en algunos de ellos fluctúa bastante y en algún caso ha recibido alguna valoración reducida. Esto se produce en todos los grados y en algunos másteres. Habrá que estar pendiente de la evolución para ver si es preciso realizar alguna actuación. Frente a ello, en algunos títulos, principalmente los MUACS, MUEyD y MUEADE, los valores recibidos son muy altos durante todo el periodo analizado.

Uno de los indicadores más destacados es la evaluación de la satisfacción global con cada uno de los títulos de los diferentes grupos de interés. En este caso, se evalúa a los grupos más directamente implicados con el título que son el alumnado, el PDI y el PAS. De entre ellos, destaca especialmente la satisfacción con los títulos del alumnado. Para este indicador, destaca, por un lado, el reducido número de respuestas que se han obtenido en muchos casos, principalmente en el caso de los másteres. Al margen de las actuaciones que se han acometido y se van a acometer para elevar la tasa de respuesta y que han sido comentadas más arriba en

este mismo informe, al corresponder a este proceso, la baja tasa de respuesta está explicada, en buena medida por la pandemia que ha afectado, que afectó, especialmente, al proceso de encuestación. Al margen de esta cuestión, MUACS y MUEyD, generan una destacada satisfacción en su globalidad entre el alumnado con valoraciones elevadas en todo el periodo. En el resto de títulos, la valoración es adecuada o alta, si bien los dos últimos años, que de nuevo coinciden con los de pandemia, este indicador se ha resentido tomando valores que se han reducido, en general, y que no obstante siguen siendo elevados, como en, MUEADE o MUCEAA, o son adecuados como los casos de GENI, o los tres grados. Por otro lado, la valoración global con los títulos en el PDI es elevada en GADE y Grado de Economía y muy elevada como en el Grado de Marketing e Investigación de Mercados y todos los máster destacando valoraciones próximas al 5. Niveles similares se alcanza en cuanto a la valoración que tiene el PAS que valora los títulos del centro en su conjunto.

Por último, se indican la valoración del PAS con las respuestas al sistema de quejas. Al margen de que su valoración es bastante positiva, entendemos que este indicador sería más adecuado que estableciera entre los correspondientes al proceso PA-01, por lo que planteamos con acción de mejora instar a que se ajuste el plantel de indicadores para que se analice en esa situación.

Criterio: 2.2 - Propuesta de acciones de mejora responsable del proceso

Derivadas del Informe final sobre la certificación del SGCC implantado, emitido con fecha 12 de marzo de 2019, se asumen las siguientes debilidades, que se incorporan al plan de mejora del Centro:

1. Incorporar en el proceso de seguimiento de los títulos el cálculo de indicadores ligados a la empleabilidad o inserción laboral de los titulados, y prácticas externas y movilidad, utilizados en la toma de decisiones.
2. Establecer mecanismos para aumentar la participación de los grupos de interés en las encuestas.
3. Incorporar en la Memoria Anual un plan de mejora a nivel de Facultad, fruto del análisis de toda la información de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
4. De manera general, establecer la sistemática a seguir para la definición, seguimiento y evaluación de las acciones de mejora necesarias para implantar la mejora continua en le Centro.



MEMORIA DE CALIDAD curso 21/22

(Convocatoria 21/22)

Facultad de CC. Económ. y Empresariales

Universidad	Universidad de Sevilla
Criterio	2.3
Descripción	Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos

RESUMEN DE RESPONSABLES

Responsable	PATIÑO RODRÍGUEZ, DAVID (pato@us.es)
Responsable	RUBIALES CABALLERO, FRANCISCA VICTORIANA (vrubiales@us.es)

Cargo	Vicedecano/a Calidad, Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Responsable	PATIÑO RODRÍGUEZ, DAVID (pato@us.es)

PE-02	Procedimiento para garantizar la calidad de los programas formativos
--------------	---

Criterio: 2.3 - Seguimiento y conclusiones del criterio responsable del proceso
--

El proceso PE-02- Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos es uno de los tres procesos estratégicos en el mapa de procesos del SGCC. Como tal está en relación directa con los objetivos y estrategias de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (en adelante FCEYE), y afecta a toda su organización. Tiene como objeto establecer la sistemática a aplicar en la revisión y control periódico del programa formativo de las Titulaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, y por su carácter estratégico se aplica a todas las titulaciones oficiales de Grado y Máster adscritas al Centro.

Es un proceso de especial interés y seguimiento en el centro, al ser el “programa formativo” el conjunto de enseñanzas organizadas que conducen a la obtención de un título junto a todos los elementos normativos, técnicos, humanos y materiales que lo envuelven y lo llevan a alcanzar los objetivos establecidos por el organismo responsable del mismo.

El modelo de control de la calidad de cualquier titulación de FCEYE está basado en una verificación inicial o acreditación ex ante, el seguimiento de los títulos implantados y la renovación de la acreditación. De esta forma se garantiza la calidad de los títulos que se plasma en un Sistema de Garantía de Calidad que se incluye en la Memoria de Verificación (MV) y forma parte del Plan de Estudios. Con la implantación de los títulos, comienza también el de su sistema de calidad, de forma que la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CCC) con la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad de Sevilla (OGC) obtiene la información necesaria para para analizar la evolución del título en forma de un panel de indicadores periódicos.

El modelo de informe depende del proceso en el que se encuentre en cada curso académicos se encuentren las titulaciones para analizar todos los procesos, la elaboración y propuesta por la CCC y aprobación por la Junta de Centro de un plan de mejora (PM). Las acciones propuestas en dicho PM y las recomendaciones recibidas de parte de las Comisiones Evaluadoras posibilitan que la CCC propongan posibles revisiones de la titulación, que darían lugar, en su caso, a modificaciones de la MV. Y se inicia un nuevo ciclo.

Este proceso circular y continuado, garantiza que los responsables del título reciban la información que aporta el SGC, para que puedan analizar los resultados y adoptar las decisiones de mejora necesarias para mejorar las titulaciones del Centro.

FCEYE imparte actualmente 8 títulos, consistentes en tres grados, combinados en dos dobles grados en su caso, y 5 másteres universitarios. Igualmente están en proceso la creación de dos nuevos másteres oficiales.

Destaca que desde el curso 2015/16, la Universidad de Sevilla decidió presentar a FCEYE como centro piloto para desarrollar IMPLANTA lo que implicaba que se iba a implantar un Sistema de Garantía de Calidad de Centro (SGCC). Durante el periodo de implantación dicho sistema coexistió con los sistemas de garantía de calidad de los títulos que se imparten en el Centro. Con fecha 17/9/2020, FCEYE fue Acreditado Institucionalmente, lo que significó la renovación de la acreditación de los 8 títulos desde esa fecha.

La CCC fue creada en 2018 fusionando las comisiones de Garantía de Calidad de los tres títulos de Grado, que venían funcionando desde 2008. Posteriormente, cuando fue concedida la Acreditación Institucional a FCEYE, y existir un único Sistema de Calidad en el centro, la Comisión de Calidad del Centro gestiona, implica y desarrolla dicho sistema.

Los principales hitos referidos a los citados títulos son los siguientes:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas.

Inicialmente acreditado con la verificación, con fecha 7/6/2009 e implantado en el curso 2009/10. Renovó su Acreditación durante el curso 2015/16. A partir del curso 2015/16, el control de calidad aplicable al título a través del SGCT coexiste de manera transitoria con el del Sistema de Garantía de Calidad de Centro (SGCC). Con fecha 17/09/2020, el Centro es Acreditado Institucionalmente, por lo que con dicha fecha es nuevamente renovada su acreditación y a partir de entonces se rige por el SGCC.

- Grado en Economía.

Inicialmente acreditado con la verificación, con fecha 22/6/2009 e implantado en el curso 2009/10. Ha renovado su acreditación desde entonces en dos ocasiones, una el 30/4/2015, en este caso constituyendo un título piloto, para proceder a la modificación del Sistema de Garantía de Calidad de Títulos de la Universidad de Sevilla. La segunda renovación tuvo lugar el 17/09/2020, renovación que coincidió con la Acreditación Institucional del Centro, por lo que con dicha fecha es nuevamente renovada su acreditación y a partir de entonces se rige por el SGCC.

Con fecha 30/05/2017 se introduce una modificación en el título para incorporar las tres menciones con las que actualmente cuenta el título.

- Grado en Marketing e Investigación de Mercados.

Inicialmente acreditado con la verificación, con fecha 6/7/2009 e implantado en el curso 2009/10. Renovó su Acreditación el 23/10/2015. A partir del curso 2015/16, el control de calidad aplicable al título a través del SGCT coexiste de manera transitoria con el del Sistema de Garantía de Calidad de Centro (SGCC). Con fecha 17/09/2020, el Centro es Acreditado Institucionalmente, por lo que con dicha fecha es nuevamente renovada su acreditación y a partir de entonces se rige por el SGCC. Con fecha 22/11/2017 el Consejo de Gobierno aprobó la introducción de una modificación en el título para incorporar las tres menciones con las que actualmente cuenta el título.

- M. U. en Auditoría y Contabilidad Superior.

Inicialmente acreditado con la verificación, con fecha 8/3/2015 e implantado en el curso 2015/16. Renovó su Acreditación el 19/7/2019. A partir del curso 2015/16, el control de calidad aplicable al título a través del SGCT coexiste de manera transitoria con el del Sistema de Garantía de Calidad de Centro (SGCC). Con fecha 17/09/2020, el Centro es Acreditado Institucionalmente, por lo que con dicha fecha es nuevamente renovada su acreditación y a partir de entonces se rige por el SGCC.

- M. U. en Consultoría Económica y Análisis Aplicado.

Inicialmente acreditado con la verificación, con fecha 30/9/2010 e implantado en el curso 2010/11. Renovó su Acreditación el 15/12/2016 y el 17/9/2020. El 03/07/2018 se produjo una modificación sustancial para mejorar la organización de las asignaturas optativas y clarificar los perfiles y el TFM. A partir del curso 2015/16, el control de calidad aplicable al título a través del SGCT coexiste de manera transitoria con el del Sistema de Garantía de Calidad de Centro (SGCC). Con fecha 17/09/2020, el Centro es Acreditado Institucionalmente, por lo que con dicha fecha es nuevamente renovada su acreditación y a partir de entonces se rige por el SGCC.

- M. U. en Economía y Desarrollo.

Inicialmente acreditado con la verificación, con fecha 30/9/2010 e implantado en el curso 2010/11. Renovó su Acreditación el 15/12/2016 y el 17/9/2020. A partir del curso 2015/16, el control de calidad aplicable al título a través del SGCT coexiste de manera transitoria con el del Sistema de Garantía de Calidad de Centro (SGCC). Con fecha 17/09/2020, el Centro es Acreditado Institucionalmente, por lo que con dicha fecha es nuevamente renovada su acreditación y a partir de entonces se rige por el SGCC.

- M. U. en Gestión Estratégica y Negocios Internacionales.

Inicialmente acreditado con la verificación, con fecha 5/7/2010 e implantado en el curso 2010/11. Renovó su Acreditación el 15/12/2016 y el 17/9/2020. A partir del curso 2015/16, el control de calidad aplicable al título a través del SGCT coexiste de manera transitoria con el del Sistema de Garantía de Calidad de Centro (SGCC). Con fecha 17/09/2020, el Centro es Acreditado Institucionalmente, por lo que con dicha fecha es nuevamente renovada su acreditación y a partir de entonces se rige por el SGCC.

- M. U. en Estudios Avanzados en Dirección de Empresas

Inicialmente acreditado con la verificación, con fecha 5/7/2010 e implantado en el curso 2010/11. Renovó su Acreditación el en el curso 2015/16. Revisión profunda del curso que supuso su extinción del anterior título y la creación del nuevo, que se imparte actualmente desde el curso 2017/18. A partir del curso 2015/16, el control de calidad aplicable al título a través del SGCT coexiste de manera transitoria con el del Sistema de Garantía de Calidad de Centro (SGCC). Con fecha 17/09/2020, el Centro es Acreditado Institucionalmente, por lo que con dicha fecha es nuevamente renovada su acreditación y a partir de entonces se rige por el SGCC.

En la actualidad, FCEYE se encuentra en diversos procesos que producirán una modificación profunda de su oferta formativa. Igualmente, estos tres últimos años tras la Acreditación Institucional, los de una profunda reflexión sobre el SGCC para su adaptación continuada y para que garantice de modo efectivo la calidad de nuestros títulos a partir de la participación de todos los grupos de interés mediante un proceso de reflexión continuada. Procedemos a la descripción pormenorizada de todos estos aspectos.

Está en proceso avanzado la creación del Máster Universitario en Máster Universitario en Marketing e Investigación Operativa. Estas propuestas han surgido de haber detectado la demanda de nuevos Programas formativos que carecen de oferta adecuada y contar con profesorado adecuado para su impartición. Por otro lado, está en estudio la propuesta de un nuevo MU en Emprendimiento.

Por otro lado, los actuales títulos fruto de la información que ha proporcionado sus respectivos sistemas de calidad y el sistema de calidad de centro, han ido adaptando su oferta formativa, respondiendo, en muchos casos a las recomendaciones que el propio proceso ha ido generando. Buena parte de las modificaciones sustanciales a las que nos hemos referido responden a este proceso.

Igualmente, en la actualidad se ha procedido a la adaptación de las Memorias de Verificación de diversos títulos impartidos por el Centro para adaptarlos a la actual normativa o a las circunstancias actuales. En concreto, y debido al hecho de que el artículo 32.2 del RD 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, indica que el cambio en el número de plazas ofertadas en los títulos oficiales supone una modificación sustancial de la memoria de verificación. Posteriormente, la Agencia Andaluza del Conocimiento matizó que se tratarían como modificaciones sustanciales los cambios en el número de plazas ofertadas superiores al 10% del total de plazas que actualmente figuran en la memoria y, por tanto, en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

Dado que el Consejo de Gobierno, en su sesión de 23 de marzo de 2022 aprobó, para los títulos que a continuación se indican, un número de plazas que supera el límite indicado en el párrafo anterior es necesario tramitar una modificación sustancial de la memoria de verificación:

-Grado en Economía

-Máster Universitario en Auditoría y Contabilidad Superior

-Máster Universitario en Consultoría Económica y Análisis Aplicado

Así mismo, está en proceso la adaptación de la Memoria de Verificación del Grado en Administración y Dirección de Empresas. Esta memoria no ha sido objeto de modificación sustancial alguna desde su aprobación si bien ha sido objeto de modificaciones no /sustanciales, destacando la impartición de un /grupo del grado en lengua inglesa que fue aprobada el 8/11/2021. Si bien el título ha sido objeto de adaptación en base a las recomendaciones establecidas en los diferentes seguimientos y en la renovación de su sistema de calidad, no se había detectado necesidad de modificación sustancial. Es verdad que el paso del tiempo pero sobre todo la modificación del marco legislativo, especialmente la aprobación del Real Decreto 822/2021 ha llevado a la necesidad de acometer un cambio sustancial en dicha memoria para adaptarla a la nueva situación. Dicho cambio está actualmente en proceso de elaboración.

Se ha detectado una cierta debilidad debido a la falta de una normativa que permita determinar la el proceso de iniciativa para crear títulos o para hacer modificaciones, sustanciales o no, de las memorias de verificación de los títulos, de modo que se indique quién o qué grupos la puede iniciar y cómo se desarrolla, dado que la normativa se inicia cuando la iniciativa ha llegado a la Junta de Centro. Uno de los cambios organizativos más destacados que ha propiciado el seguimiento y evaluación de los diversos sistemas de calidad, especialmente referido a los Grados, ha sido las mejoras experimentadas en su funcionamiento y, especialmente, relacionados con la coordinación. Efectivamente, habiéndose detectado debilidades relacionadas con la coordinación en diferentes ámbitos, se ha estado abordando esta cuestión a través de varias medidas de calado. Es necesario reconocer las dificultades que entrañan la coordinación entre diversos agentes en títulos complejos como los tres grados que imparte FCEYE, pero creemos que las acciones acometidas han sido acertadas. En un primer momento, y ya desde hace algunos cursos, se procedió a la creación de coordinadores de curso. Esta es una figura totalmente implantada en los tres grados, incluidos en la parte de economía de los dos dobles grados. Las reuniones de coordinación se producen con regularidad. No obstante, durante el curso 2021/22 hemos asistido a un nuevo hito nombrando los Coordinadores/as de Grado, figura que no existía, y que venía siendo reclamada tradicionalmente. Su creación ha sido enormemente positiva y están impulsando la coordinación en diversos ámbitos, incluida su participación destacada en el seguimiento del sistema de calidad de centro, como figuras centrales. No obstante, en algunos casos nos hemos encontrado con la necesidad de clarificar sus funciones con lo que esta debilidad debe ser subsanada en el futuro.

Todos los títulos que se imparten en FCEYE están sometidos periódicamente a un control de calidad consistente en la obtención de información anual, a través de la estimación de y cálculo de indicadores que son publicados en la plataforma LOGROS. El panel de indicadores comprende la totalidad de los requeridos para evaluar los resultados de los títulos. La plataforma LOGROS está diseñada por la Oficina General de Calidad de la Universidad de Sevilla y es también objeto de una mejora continuada. Como consecuencia de la Acreditación Institucional de FCEYE, único centro de la Universidad de Sevilla que cuenta con tal distinción se ha desarrollado una parte en esta plataforma adaptada a los sistemas de garantía de calidad de centro. Dicha plataforma aporta la información requerida y permite el desarrollo de los informes correspondientes, así como el acceso al panel de indicadores a los miembros de la comisión de calidad del centro. El desarrollo de estas prestaciones se ha realizado en comunicación continua entre la oficina de calidad y FCEYE. Es precisa seguir generando mejoras en la plataforma, especialmente, es necesario mejorar los

diferentes tipos de accesos de los diferentes tipos de miembros de la CCC.

Los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad (CCC), analizan con detenimiento la información contenida en los indicadores para detectar debilidades a través de las tareas que correspondan en cada momento, seguimientos, o renovaciones del sistema con la realización de planes de mejora de los títulos y de la actuación y política del centro. Todo este proceso ha permitido adoptar modificaciones y cambios que favorecen la mejora continuada de la oferta formativa de FCEYE. En lo que sigue, procedemos a explicar sucintamente, las actuaciones que han generado y cómo el SGCC ha permitido la mejora de la oferta formativa.

El centro cuenta con la CCC, constituida en el curso 2017/18, que obtiene la información y analiza los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos. En la CCC están representados todos los grupos de interés y ha sido objeto de revisión y diseño durante el periodo que abarca el seguimiento. En concreto están representado el estudiantado y los departamentos con representación de todas las áreas de conocimiento que los integra. Igualmente lo integran los coordinadores/as de todos los títulos que se imparten en FCEYE.

También propone acciones de mejoras al Decanato para su aprobación por la Junta de Centro y revisa propuesta de mejora del procedimiento. Su función también pasa por velar que las propuestas de mejora desarrolladas sean viables y guarden coherencia entre sí, siendo la responsable última de su desarrollo y puesta en práctica. En ese sentido, la Acreditación Institucional ha permitido una mejora fundamental en la coherencia de los informes y las propuestas que implican. En ese sentido, al realizarse un único informe por toda la CCC se garantiza su coherencia. Además, al realizarse un informe para todo el centro, se garantiza también que los informes a nivel de titulación, necesariamente sean coherentes entre sí, e igualmente, posibilitan el diseño de políticas adecuadas. Durante el periodo que abarca este seguimiento se ha procedido a un importante repaso de todo el sistema de calidad del título, especialmente sus procesos, pero también el resto de elementos que lo configuran. El primer seguimiento del sistema de calidad ha posibilitado la reflexión sobre el funcionamiento de las instituciones y en concreto de la CCC, por lo que su experiencia propiciará la mejora en su funcionamiento.

Las actas de las sesiones de la CCC se publican en la web del centro, en la sección que recoge toda la información relativa al sistema de calidad, incluyendo el resto de normativa sobre la comisión

(<https://fceye.us.es/calidad/sistema-de-garantia-de-calidad/comisiones-de-calidad>).

La rendición de cuentas del título se lleva a cabo anualmente, con el proceso de seguimiento o bien con la renovación de la acreditación. Además, anualmente se procede por parte del Equipo Decanal a la elaboración de una Memoria del Centro que versa sobre el funcionamiento de FCEYE, su organización y las acciones más relevantes llevadas a cabo durante el curso anterior, en las que se incluye información proporcionada por todos los títulos que se imparten y por los grupos de interés. La Memoria de Centro da difusión entre los principales grupos de interés siguiendo el procedimiento "Información Pública". Destacar que la Memoria de Centro ha sido uno de los aspectos que ha sufrido una modificación más destacada en estos años. Dicha memoria posee ahora un diseño más elegante y es mucho más fácil de leer y consultar, además, su información está automatizada, en buena medida, con lo que su elaboración es más sencilla, si bien, es objeto de revisión en su conjunto cada año. El documento, de este modo, proporciona información de manera más útil, y además de cumplir su principal cometido de informe de rendimiento de cuentas, sirve como base para elaborar información para la difusión de FCEYE en diversos eventos. Las memorias de los cursos 2018/19, 2019/20 y 2020/21 están disponibles en la web del centro (<https://fceye.us.es/la-facultad/memorias-academicas>)

La gestión de la situación sanitaria provocada por la pandemia de COVID19 durante los cursos 2019/20 y 2020/21 ha obligado a establecer medidas excepcionales que adaptaran la docencia a las diversas situaciones sanitarias y a los diversos tipos de confinamientos. El Equipo Decanal, guiado por las directrices establecidas por el Rectorado, fue estableciendo diversas medidas. En un primer momento se estableció un plan para conocer por parte del profesorado, cómo se estaba adaptando la docencia al confinamiento, y qué método estaba siendo empleado. Durante ese primer curso de pandemia hubo que poner en marcha planes de contingencia para realizar los cambios en la modalidad de impartición. En ese primer momento, tales planes se articularon a través de adendas en los proyectos docentes. En el segundo curso de pandemia los planes de contingencia, recogiendo las posibles respuestas a los diversos escenarios contemplados, se establecieron en los proyectos docentes. Durante este segundo año de pandemia, se diseñó, por parte del Equipo Decanal un plan de Contingencia de centro que incluía diversos escenarios y elementos como un plan para garantizar la trazabilidad en caso de contagio que fue difundido de modo extenso entre el estudiantado con uso de las redes sociales (https://twitter.com/FceyeUs/status/1312298864372862977?s=20&t=rbEp_fgTuaqXQgQwJlv4sw).

Todo ello ha permitido la continuación de la docencia en todo momento, y la adaptación a las diversas oleadas de la pandemia del modo más eficiente posible, empleando para ello los medios y recursos ofrecidos por la Universidad de Sevilla que incluyeron docencia totalmente online o semipresencial. Una de las cuestiones que más costó adaptar fueron las prácticas del centro, dada la especial dificultad que esta actividad generó. La adaptación fue compleja por las restricciones que estableció la normativa así como las propias empresas. Sin embargo, el proceso de adaptación fue muy razonable y permitió la continuación de la actividad, sin casi pérdida de prácticas. Los detalles de la adaptación se pueden encontrar en la parte relativa al proceso que determina las prácticas. Igualmente, el SGCC se adaptó aprobando un proceso adicional que contemplara la ejecución de planes de contingencia el PA-06 - PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIAS. Dicho proceso deberá ser objeto de modificación para adaptarse a futuras situaciones de emergencia que puedan surgir en el futuro. A pesar de que la respuesta del Centro fue rápida, adaptada a las diferentes características y requerimientos de los diferentes títulos impartidos y permitió la adaptación de la práctica totalidad de la docencia a las diversas circunstancias, así como hacer una gestión de la pandemia rápida y que garantizó la seguridad, la gravedad de la situación, su larga duración agravado con la alta variabilidad de cambios sanitarios, acontecidos incluso de una semana a otra, generó el cansancio, especialmente del alumnado, que además, tenía que recibir la docencia por unos medios que no se corresponden con la cotidianidad. Ello ha sido, sin duda, el principal factor que explica las grandes caídas que ha experimentado el indicador de las tasas de satisfacción con los títulos, que ha llegado a alcanzar valores muy reducidos. Esta explicación parece más plausible cuando nos damos cuenta que la caída ha sido generalizada en todos los títulos, y concentradas en los periodos de pandémica, incluyendo aquellos títulos en los que las tasas de satisfacción son tradicionalmente muy elevados.

Como consecuencia del análisis de los indicadores y las diversas recomendaciones de los sistemas de garantía de calidad, aparte de las cuestiones planteadas, durante los cursos que incluye el seguimiento se ha procedido a varias medidas y actuaciones que revierten en la mejora del diseño de la oferta formativa. En concreto, se han realizado esfuerzos para la mejora de algunos de los aspectos que tienen una valoración más reducida, especialmente, desde el punto de vista del estudiantado.

Fruto de estas mejoras han sido los cambios en el diseño del proceso para el desarrollo de los Trabajo de Fin de Estudios (TFE). Por un lado, se detectó la necesidad de realizar procesos más ágiles por lo que se implantó el uso de la plataforma TERMINUS que permite la gestión de los trabajos. Por otro lado, los coordinadores de los títulos de grados y la Vicedecana de Ordenación Académica, debido a esta baja valoración del proceso, procedieron, durante el actual curso, a proceder a cambios en los procedimientos de adjudicación, como es indicado con detalle en el proceso correspondiente.

Otro de los aspectos que generan una mayor insatisfacción y que han sido puesto de relieve en repetidas ocasiones por diversas recomendaciones son las elevadas tasas de abandono de los tres grados que se imparten en FCEYE. En esta cuestión es preciso tener en cuenta diversos aspectos. Por un lado, es preciso considerar que si bien es verdad que las tasas de abandono suelen

superan las establecidas en las respectivas Memorias de Verificación de los títulos, son tasas de abandono que están en línea con las que se obtienen en la mayor parte de Facultades de Economía y Empresa del resto de las Universidades para títulos similares. Esto no quiere decir que el Equipo Decanal esté satisfecho con esta realidad y, más al contrario, es una de las cuestiones que más preocupan su actuación. En la CCC ha sido una de las cuestiones que más se ha debatido. Actualmente existe una subcomisión que analiza de manera monográfica la cuestión. Dicha Subcomisión está trabajando en la elaboración de dos informes de análisis de los motivos de las tasas de abandono. Uno de ellos ha monitorizado la promoción de GADE que inició sus estudios en el curso 2011/12 y los finalizó en 2015/16 y se basa en datos administrativos. El informe sugiere que la mayor parte de los abandonos se producen en los dos primeros cursos y está muy relacionado con las calificaciones de entrada. Los que abandonan suelen hacerlo para estudiar otra carrera o para seguir sus estudios en otra ciudad. El otro informe en elaboración parte de una encuesta pasada a los estudiantes de todos los grados para inferir los motivos que pueden explicar el abandono, además de otros aspectos como motivación, interés, etc.

Existe una tercera iniciativa, por parte de FCEYE que consiste en su inclusión en un grupo de trabajo de la Conferencia de Decanos y Decanas de Economía y Empresa de España (CONFED) para determinar una metodología y elaborar un trabajo sobre tasas de abandono en las facultades interesadas. En los siguientes meses se procederá al desarrollo de todas estas iniciativas.

Por último, se han desarrollado otras medidas de otro tipo como reenfoque de la Jornada de Puertas Abiertas para que el futuro estudiantado conozca adecuadamente aspectos como contenidos y salidas profesionales.

Igualmente, y siguiendo las recomendaciones de los diferentes seguimientos, el Equipo Decanal ha implementado medidas para mejorar la ordenación académica y profesional, otro de los aspectos peor valorado por el alumnado. La Facultad dispone de un POAT implantado desde el curso 2015/2016. Por un lado, se han adoptado medidas novedosas, y por otro, se incide en la comunicación de la oferta, abundante y de calidad, que se tradicionalmente se realizaba. Por otro lado, fuera del ámbito del POAT también se han desarrollado otras actividades. El detalle de estas medidas se describe con detenimiento en la parte correspondiente del informe, pero entre las medidas desarrolladas, se ha continuado con la oferta de diferentes formaciones para el desarrollo de diversos tipos de competencias, principalmente soft, desarrolladas con la búsqueda de empleo, o las competencias digitales, principalmente desarrolladas desde el Vicedecanato de Prácticas y sobre todo destaca el programa de Mentores, iniciado como piloto el curso 2020/21 y el curso 2021/22 se ha consolidado con un número de 21 mentores, que mentorizan a unos 85 estudiantes de nuevo ingreso procedente de todas las titulaciones de grado y doble grado y que cuentan con el asesoramiento de unos 15 tutores-mentores, miembros del PDI.

Por último, se ha firmado un convenio con el Colegio de Economistas de Sevilla para el desarrollo de determinadas actividades, principalmente, de orientación profesional al estudiantado.

La principal debilidad que se detecta es la dificultad para la CCC para el desarrollo de estas actividades y análisis es la carga de trabajo de un órgano cuyos integrantes compatibilizan actividad principal con las tareas de la Comisión, muchas de las cuales son intensivas en la necesidad de tiempo de trabajo que requiere.

Criterio: 2.3 - Propuesta de acciones de mejora responsable del proceso

Derivadas del Informe final sobre la certificación del SGCC implantado, emitido con fecha 12 de marzo de 2019, se asumen las siguientes debilidades, que se incorporan al plan de mejora del Centro:

1. Establecer indicadores para PC-01 Diseño de la oferta formativa y PC-02 Admisión y matriculación, que puedan ser útiles para la toma de decisiones y la revisión y mejora de los resultados obtenidos en el seguimiento de los objetivos definidos.
2. Asegurar la evaluación anual de la evolución de los diferentes títulos. Esta actualización anual interna del sistema documentar debiera permitir a la Comisión de Calidad de las titulaciones analizar, reflexionar y adoptar medidas oportunas en sus correspondientes planes de mejora.



MEMORIA DE CALIDAD curso 21/22

(Convocatoria 21/22)

Facultad de CC. Económ. y Empresariales

Universidad	Universidad de Sevilla
Criterio	3
Descripción	Personal Docente e Investigador

RESUMEN DE RESPONSABLES

Responsable	RUBIALES CABALLERO, FRANCISCA VICTORIANA (vrubiales@us.es)
-------------	--

Cargo	Vicedecano/a Ordenación Académica
Responsable	RUBIALES CABALLERO, FRANCISCA VICTORIANA (vrubiales@us.es)

PE-03	Procedimiento para garantizar la calidad del personal académico
--------------	--

Criterio: 3 - Seguimiento y conclusiones del criterio responsable del proceso

(No cumplimentado)

Criterio: 3 - Propuesta de acciones de mejora responsable del proceso

Derivadas del Informe final sobre la certificación del SGCC implantado, emitido con fecha 12 de marzo de 2019, se asumen las siguientes debilidades, que se incorporan al plan de mejora del Centro:

1. Asegurar el acceso de responsables del Centro y titulaciones a los informes desagregados a nivel de Centros, Titulaciones, Departamentos y Áreas de las encuestas de satisfacción del alumnado y realizar un análisis de los resultados a nivel de Facultad, de forma que se propongan medidas a nivel de Centro.
2. Establecer los mecanismos necesarios para incentivar la solicitud de evaluación docente por parte de los profesores.
3. Realizar un análisis de los resultados de la encuestas a estudiantes y del procedimiento de toma de decisiones a nivel de Facultad al mismo tiempo que se establecen mecanismos de análisis sistemático de la información, en relación a las incidencias observadas en el control de la impartición de las clases.
4. Aportar información y análisis sobre la ratio quinquenios/sexenios del profesorado implicado en las titulaciones que se imparten en la Facultad.
5. Llevar a cabo la implantación del procedimiento de evaluación docente diseñado por la Universidad de Sevilla, Programa Docencia, que permita recoger información y resultados para la mejora docente de las titulaciones del Centro.



MEMORIA DE CALIDAD curso 21/22

(Convocatoria 21/22)

Facultad de CC. Económ. y Empresariales

Universidad	Universidad de Sevilla
Criterio	4
Descripción	Gestión de los recursos materiales y servicios

RESUMEN DE RESPONSABLES

Responsable	MORGADO RUIZ, ANGELES (morgado@us.es)
-------------	---------------------------------------

Cargo	Vicedecano/a Infraestructura
Responsable	MORGADO RUIZ, ANGELES (morgado@us.es)

PA-02	Procedimiento para la gestión de los recursos materiales
PA-03	Procedimiento para la gestión de los servicios
PA-05	Procedimiento de gestión del PAS

Criterion: 4 - Seguimiento y conclusiones del criterio responsable del proceso

Proceso gestión de los recursos materiales

El objeto de este procedimiento es definir cómo la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales garantiza la correcta dotación y gestión de los recursos materiales necesarios para la impartición de la docencia en las titulaciones oficiales adscritas al Centro:

1. Definir las necesidades de recursos materiales para contribuir a la calidad de las enseñanzas impartidas en el centro.
2. Planificar la adquisición de recursos en función del presupuesto y de la prioridad de las actuaciones.
3. Mejorar la gestión de los recursos materiales para adaptarse a las nuevas necesidades.
4. Mejorar la gestión de los recursos materiales para adaptarse a las necesidades de conservación medioambiental.
5. Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

Este proceso se aplica a todas las actividades que realiza la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de los recursos materiales necesarios para garantizar la impartición de la docencia que se lleva a cabo en el Centro.

Implica a las personas que individualmente, por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas

Número de estudiantes matriculados	2018-19,	2019-20,	
2021-22			
Grados	4380	4406	
4357			
Máster	228	260	
259			
Total estudiantes matriculados	4618	4666	
4616			
Porcentaje estudiantes matriculados FCEYE /Total estudiantes matriculados US	8,49%	8,11%	8,46%

Valoración de la adecuación de la infraestructura y los recursos disponibles a las características del título.

Básicamente se mantienen en pleno funcionamiento todos los espacios e infraestructuras reseñadas en las memorias de Verificación de los títulos que se imparten en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, y que tal como se señalaba en las memorias han permitido el desarrollo con normalidad de la implantación de todos los títulos de Grado adscritos al centro.

Se han realizado actuaciones para la adecuación de las aulas de docencia y las infraestructuras del Centro al Espacio Europeo de Educación Superior, observando los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad.

Se han realizado actuaciones para la adecuación del uso de las infraestructuras y recursos disponibles a los criterios de ahorro energético y sostenibilidad energética y medioambiental:

El centro dispone de los siguientes recursos materiales e infraestructuras:

- 32 aulas de docencia Y 3 Seminarios con capacidad para 3789 estudiantes. Todas las aulas de docencia disponen de: ordenador fijo, conexión para portátil, conexión a internet tanto por wifi como por cable, cañón de video y pantalla de proyección automatizada, megafonía, climatización (frío/calor).

Porcentaje de ocupación de las aulas de docencia en turno de mañana y tarde

Curso	2018-19	2019-20	2020-21
%	98%	98%	98%

AULAS ELECTRIFICADAS 01, 02, 13, 14, 15, 17, 21, 22, 2, 25, 41 y 42.

- 5 aulas de informática con capacidad para 207 alumnos. Todas las aulas de informática disponen de: ordenador fijo, conexión para portátil, conexión a internet tanto por wifi como por cable, cañón de video, pizarra digital, megafonía, climatización (frío/calor).

Los ordenadores de las aulas de informática tienen instalados los siguientes programas:

LibreOffice 7.3, Office 2019, Excel, Word, Access, Project, PowerPoint, Adobe Acrobat DC, IBM SPSS Statistics 26, MATLAB R2021b, Wolfram Mathematica 12, Microsoft Mathematics, WxMaxima (GUI for Maxima), Winplot, Lingo 19.0 x64, Visual PROMETHEE, Fx-570SP_991sp X-X II Emulador calculadora, RStudio, Gretl -2022, R 4.2.0, XAMPP (Control Panel), VLC media player, Filezilla, Oracle VM, VirtualBOX, 7ZIP.

Espacios docentes y de estudios

- 5 espacios de estudio con distinta funcionalidad y capacidad para 475 alumnos. Todas las salas de estudio disponen de conexión a internet por wifi. Por su parte, la sala de estudio informatizada cuenta con 39 ordenadores y la biblioteca dispone de 120 enchufes para la carga de ordenadores portátiles.

- 3 salones (Salón de Actos, Sala de Juntas y Salón de Grados) y 2 salas de reuniones/seminarios.

El Salón de Actos tiene una capacidad para 357 personas y dispone de: Conexión a internet tanto por wifi como por cable, megafonía y climatización. Asimismo, es posible disponer, previa reserva, de: ordenador portátil, cañón de video y pantalla de proyección, y pizarra digital portátil.

La Sala de Juntas tiene capacidad para 65 personas y dispone de: ordenador portátil, conexión a internet tanto por wifi como por cable, cañón de video, pizarra digital portátil y climatización.

El Salón de Grados tiene capacidad para 127 personas y dispone de: ordenador portátil, conexión a internet tanto por wifi como por cable, cañón de video, retroproyector, televisión, video, pizarra digital portátil, megafonía y climatización. Asimismo, es posible disponer, previa reserva de: videoconferencia, traducción simultánea y sistema de grabación de actos.

También se dispone de un servicio de copistería y de cafetería y comedor, que está distribuido en dos plantas, situándose el self-service en la planta sótano y existe también una sala de comedor para el personal docente y de Administración y Servicios. La Facultad pone a disposición del estudiantado una sala comedor dotada con mobiliario y 2 microondas con capacidad para 20

estudiantes con horario de 13:00 a 16:00 h.

En el capítulo de recursos virtuales debemos mencionar el apartado de enseñanza virtual (EV) de la Universidad de Sevilla que es un proyecto diseñado para apoyar la docencia presencial por medio de recursos tecnológicos propios de la formación online. Estos medios facilitan el acceso de los estudiantes a los contenidos y materiales formativos de las distintas enseñanzas en cualquier momento e independientemente del lugar en que se encuentren. Los servicios que la Enseñanza Virtual pone a disposición de la comunidad universitaria son:

- Portal divulgativo EV
- Plataforma de cursos.
- Servicios de apoyo a la creación de contenido
- Plan de Formación del Profesorado

Para más información: https://ev.us.es:8443/portalev/menu/recursos_disponibles.jsp

La pandemia de COVID-19 estalló cuando el ejercicio económico ya se estaba ejecutando y teniendo como base el presupuesto que se prorrogó del año 2019. Desde ese momento, la prioridad a corto plazo fue formular y ejecutar respuestas inmediatas a la situación crítica en la nos encontrábamos mediante ejecuciones presupuestarias de emergencia que no se habían contemplado previamente. Los gastos que se realizaron estaban encuadrados para garantizar la salud y seguridad de toda la comunidad universitaria de nuestra Facultad (PDI, PAS y alumnado) así como de las instalaciones para minimizar en todo lo posible el riesgo sanitario, de acuerdo con lo establecido en las normas oficialmente publicadas.

En el curso 2019-20, la Universidad de Sevilla tuvo que adaptar la docencia a una situación excepcional con motivo de la pandemia covid19. Durante el periodo de confinamiento se impartieron las clases on line con la plataforma Blackboard, con un alto grado de implicación de profesorado, estudiantado y PAS. La adaptación al nuevo sistema llevó un tiempo y se fueron estudiando y solucionando las incidencias.

En el curso 2020-21 se instalaron cámaras en todas las aulas de docencia de la Facultad, con objeto de cumplir con el objeto de impartición de clases adaptadas a las condiciones de capacidad de aulas a 1/3 de la capacidad de las mismas, lo que permitió la impartición de clases de forma simultánea presencial y on line. Se conectaron los micrófonos de petaca a los PC y se adquirieron micrófonos de sobre mesa.

Valoración de las mejoras y cambios en la infraestructura, servicios y recursos. Atención de quejas significativas

Los medios materiales y servicios disponibles (espacios, instalaciones, equipamiento científico, técnico, biblioteca y salas de lectura, nuevas tecnologías, etc.) son adecuados para garantizar el desarrollo de las actividades formativas planificadas, observando los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad y siguiendo criterios de sostenibilidad medioambiental.

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEYE) de la Universidad de Sevilla se asienta sobre un edificio de más de 50 años de vida y algunos espacios concretos necesitaban ser reformados para garantizar a los estudiantes un servicio de calidad y conforme a sus necesidades.

Por ello, la FCEYE, fruto del análisis de las necesidades y contando con la financiación o cofinanciación en su caso de los Servicios Centrales, ha realizado las siguientes obras y reformas que han afectado a las infraestructuras, servicios y recursos en los cursos 2018-19, 2019-20 y 2020-21:

Hasta el curso 2020-21 se han reformado todas las aulas de la Facultad, excepto el aula 23. Se han renovado: los techos, el suelo, el aire acondicionado, los pupitres, la mesa del profesor. Equipamiento: Mesa RAC, Cañón, pantallas proyección, pizarra. Todas las aulas tienen puestos adaptados a estudiantes con movilidad reducida.

Se han creado 2 nuevos seminarios para la docencia: Seminario S2 con 40 puestos y Seminario 1.1 con 20 puestos. Equipamiento Seminario S2: Mesas, sillas, Mesa RAC, Cañón, pantallas proyección, Pizarra 3m.

Se han sustituido los discos duros de las aulas de docencia (38 ordenadores)

Se han renovado las mesas RAC de los profesores de las aulas tics, así como los equipos informáticos.

Se han renovado los proyectores de parte de las aulas, sustituyéndolos por proyectores Led conectados a red. (20 proyectores).

Se ha renovado el sistema de audio de parte de las aulas.

En la sala de Estudios del sótano se han realizado las siguientes actuaciones: Renovación de 39 ordenadores, renovación de la climatización. Sustitución de 100 sillas (la sala de estudios con capacidad 100 puestos, está dividida en 2: Una zona informatizada y otra de lectura)

Se han arreglado los aseos de la torre B desde el sótano hasta la cuarta planta.

Sustitución de la cúpula del patio central.

Sustitución de la caldera y sistema de calefacción.

Sustitución de 2 ascensores.

Actualización y sustitución del directorio de la FCEYE

Se continúa con la revisión y mantenimiento preventivo de los cuadros eléctricos de todas las plantas de la Facultad, así como la actualización de los esquemas eléctricos de los mismos. Se eliminan elementos que quedan obsoletos en los cuadros debido a los nuevos sistemas de climatización de los espacios.

Se ha mejorado la iluminación de todas las aulas y servicios de la Facultad.

Se continúa con la sustitución de la iluminación convencional por tubos led en los pasillos del edificio.

Se inicia la integración en el sistema de control de los equipos de medida de consumo de agua que estaban pendientes de incluir en el mismo

Personas con movilidad reducida

Se han realizado las obras de adaptación de los espacios comunes, aulas y aseos de la Facultad para estudiantes con movilidad reducida

Análisis de las Infraestructuras

El equipo Decanal, recibidos los informes de necesidades de las distintas unidades administrativas de la Facultad, del PDI y de los estudiantes, teniendo en cuenta la disponibilidad económica y la urgencia de la actuación tomará de decisión de las actuaciones a ejecutar.

Los resultados de los análisis obtenidos constituyen, junto con los demás resultados procedentes del SGCT, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por el Centro.

Las personas usuarias de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, ya sean de carácter interno o externo, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de:

Su participación en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales previstos en el ordenamiento universitario, según lo establecido en la normativa de aplicación y reglamentos de desarrollo de éstos.

Expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen.

Accediendo a los sistemas de Quejas y Sugerencias habilitados al efecto.

La encuesta de satisfacción con el título del estudiantado, PDI y PAS de la FCEYE que lleva a cabo la Oficina de Gestión de la Calidad de la US cada curso académico, nos da a conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y para, tras sus resultados y posterior análisis, proceder a la toma de decisiones con respecto a la satisfacción de las mismas, en aplicación del SGCC en todas las titulaciones oficiales que en el Centro se imparten.

El Grado de satisfacción de los estudiantes y PDI ha con las Infraestructuras prácticamente se ha mantenido en los 3 cursos objeto de análisis.

El Grado de satisfacción de los estudiantes y PDI ha con el equipamiento de las aulas en el curso 2018-19 (del que se disponen datos) está por encima de la media.

Los Ítems de grado de satisfacción con los recursos para la docencia virtual se introduce en la encuesta de satisfacción con el título en el curso 2019-20, y aunque los datos no son buenos, se aprecia una pequeña mejora en el curso 2020-21.

El Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos de enseñanza virtual los cursos 2019-20 y 2020-21 está en la media, evolucionó ligeramente de forma favorable.

El Grado de satisfacción del PDI con los recursos de enseñanza virtual y con los servicios y recursos de apoyo está por encima de la media en el curso 2019-20 y evoluciona de forma favorable en el curso 2020-21.

El Grado de Satisfacción del PAS creció en ambos cursos.

En el segundo cuatrimestre del curso 2019-20 se suspendió la docencia presencial y si bien es cierto que se utilizaron los recursos necesarios para la impartición de la docencia on line con la plataforma Blackboard, la adaptación no fue fluida, se produjeron distorsiones en la impartición de la docencia que se tradujo en el descontento de Estudiantes y PDI.

En el curso 2020-21 la aplicación normativa de los aforos sólo permitía la presencialidad de 1/3 del estudiantado y el resto de estudiantes seguía las clases on line, lo cual provocó distorsiones en la impartición de la docencia que se tradujo en el descontento de Estudiantes y PDI

Son datos que hay que mejorar. En los cursos 2019-20 y 2020-21 se han realizado inversiones en equipamiento de aulas que esperamos redunden en el nivel de satisfacción de los estudiantes.

La valoración que debemos hacer es positiva. Queda trabajo por hacer, pero dado los recursos con los que se han contado, el grado de eficiencia alcanzado en este capítulo es claramente satisfactorio. Los valores de la encuesta de satisfacción con el título de estudiantes, profesorado y PAS se encuentran por encima del valor medio. Sin embargo, queda campo susceptible de mejora.

Fortalezas

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales sigue estando en un proceso continuo de mejora de las infraestructuras, hecho que debe destacarse como un punto positivo en su evaluación.

Se han realizado actuaciones para la adecuación del uso de las infraestructuras y recursos disponibles a los criterios de ahorro energético y sostenibilidad energética y medioambiental.

Se ha creado una nueva página web FCEYE que permite una mejor accesibilidad a la información contenida en la misma.

Este centro cuenta con recursos de orientación académica y profesional de carácter amplio, publicados en la web de la Facultad.

Debilidades

Es necesario continuar con las labores de mejora de las infraestructuras y los recursos para dotar a las aulas y a las instalaciones del Centro de mejores condiciones. Es conveniente concienciar al estudiantado de los procesos de mejoras que se vienen implantando y contar su disposición a manifestar su opinión acerca de casos específicos.

Debilidad: Es necesaria la renovación del parque informático de las aulas informatizadas de docencia para adecuarlo a las necesidades docentes actuales.

Acción de Mejora: Se ha programado un plan de actuación para la renovación de los equipos de las aulas informatizadas de docencia en atención a la urgencia de las actuaciones y la disponibilidad presupuestaria

Renovación de las aulas Tlcs 3.1 y Tics 3.3 en el curso 2021-22

Debilidad: Es necesario completar la sustitución de los proyectores de las aulas por proyectores Led en Red.

Acción de Mejora: Está programado completar la renovación de los proyectores en el curso 2021-22.

Debilidad: Es necesario completar la sustitución del sistema de audio de las aulas que están obsoletas.

Acción de Mejora: Está programado completar la renovación del sistema de audio de las clases en el curso 2020-21.

Debilidad: Adaptación de los accesos a los Departamentos para personas con movilidad reducida.

Acción de Mejora: Seguir solicitando a los servicios centrales la adaptación de estos espacios.

Evidencias

Actas de Junta de Centro de presentación de cuentas anuales.

Monitorización diaria de las incidencias en aulas.

Comunicación diaria al Servicio de mantenimiento de las incidencias detectadas.

Informes de los servicios Técnicos de la Facultad detectando necesidades y planificando actuaciones.

Informes a los Vicerrectorados correspondientes de las necesidades del Centro.

Solicitudes a los Servicios Centrales de financiación o cofinanciación de Actuaciones

Informe actuaciones del servicio de mantenimiento de adecuación del uso de las infraestructuras y recursos disponibles a los criterios de ahorro energético y sostenibilidad energética y medioambiental

PA-03- Proceso para la gestión de los servicios

Gestión de los Servicios.

Este proceso tiene por objeto dotar a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios inherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en la misma:

Definir las necesidades de los servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudios impartidos en la misma.

Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados, con objeto de adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas.

Este proceso se aplica a todas las actividades relacionadas con la gestión de los servicios que se prestan en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que presta relacionados con la impartición de las titulaciones.

La correcta gestión de los servicios necesarios para el desarrollo de la docencia incide directamente en la calidad de la misma, por lo que el Equipo Decanal de la Facultad vela por una gestión eficiente y eficaz sus servicios, adaptándolos continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

El personal de Administración y Servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, en alineación con los objetivos estratégicos de la Universidad de Sevilla, analiza el estado de la organización y conforma la estrategia para alcanzar los objetivos que ésta se propone. El Grupo de Mejora del Personal de Administración y Servicios de Facultad de Ciencias Económicas, bajo la supervisión y dirección de la Administradora de Gestión del Centro, desarrolla un enfoque de gestión de servicios orientado a la mejora continua, agilizando los procesos y fomentando la cultura de la excelencia entre el PAS del Centro.

La Cartera de Servicios y la Carta de Compromisos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios que presta, compromisos de calidad, mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática del servicio para los clientes y personas usuarias de éste.

Documentos del Sistema Calidad FCEYE

- Mapa de procesos. Comisión Calidad Centro.
- Manual de procesos de los Centros. Comisión Calidad Centro.
- Cartera de servicios del Centro. Acta GM 17-09-2018.
- Carta de Compromisos. Acta GM 17-09-2018

Monitorización diaria de las incidencias en aulas. Las incidencias se centralizan en Conserjería, que las comunica por mail diariamente a la Vicedecana de Ordenación Académica, Administradora de Centro, Unidad Tics de apoyo a la docencia, Unidad de medios audiovisuales, Gestor de ordenación académica. Existe una base de datos con los correos enviados.

Comunicación diaria al Servicio de mantenimiento de las incidencias detectadas. Las incidencias se centralizan en conserjería que las comunica por mail diariamente al servicio de mantenimiento de campus. Existe una base de datos con los correos enviados.

La Unidad realiza anualmente un análisis, seguimiento, medición y mejora sobre la calidad de los servicios prestados, así como un seguimiento de los compromisos de su carta de compromisos. El Grupo de Mejora de la Facultad, bajo la supervisión del Equipo Decanal del Centro, al menos una vez al año, realizará la revisión de la cartera de servicios que se gestionan en el Centro, planteando las acciones de mejora para el período siguiente.

Anualmente se procederá por parte del equipo decanal a la elaboración de una Memoria del Centro que versará sobre las acciones más relevantes llevados a cabo durante el curso anterior, a la que se le dará difusión entre los principales grupos de interés siguiendo el procedimiento "Información Pública".

El seguimiento se desprende de la documentación del grupo de mejora. Datos de los últimos 3 años.

Acta del Grupo de Mejora de fecha 08-02-2022. Aprobación de la actualización:

Cartera de servicios 2021

<https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/calidad/Cartera%20de%20Servicios%20FCEYE%202022.pdf>

Carta de compromisos 2021

https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/facultad/CARTA%20de%20compromisos%20FCEYE%20revisi%C3%B3n%2022_0.pdf

Organigrama PAS 2021 https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/facultad/Organigrama%202022_0.pdf

Panel de indicadores de dimensionamiento 2020-2021 (últimos 5 años).

Formación del PAS adscrito al Centro.

El proceso formativo del PAS de la Universidad de Sevilla, entendido como el conjunto de acciones ordenadas encaminadas a cumplir los objetivos de la organización y las expectativas de los usuarios, se gestiona a nivel centralizado por el Servicio de Formación Permanente del PAS. Dentro de dicho proceso, corresponde al Administrador/a de Gestión del Centro, la detección de necesidades formativas, que anualmente, una vez identificadas las carencias y necesidades de formación del personal del Centro, ha de enviar a dicho Servicio para su posterior planificación y gestión de las acciones formativas necesarias para el buen funcionamiento de los servicios del Centro.

Además se tendrán en cuenta los resultados obtenidos en el desarrollo de la Carta de Servicio del centro, según los compromisos adoptados en la misma, en función de las expectativas de los distintos grupos de interés.

Relacionado con el sistema de gestión de competencias, el análisis de necesidades ha de atender las carencias competenciales (técnicas o específicas) observables en el personal adscrito al Centro, necesarias para el desempeño de los puestos de trabajo.

La gestión de la Formación está centralizada por FORPAS. Se solicitan los informes de participación del PAS de la FCEYE al FORPAS, así como la valoración global de los mismos.

Valoración global otorgada por el PAS que ha cumplimentado la encuesta a las acciones formativas (medición de 1 a 5 en sentido ascendente):

2018: 4.36

2019: 4.40

2020: 4.38

2021: 4.55

Estos datos han sido obtenidos a la consulta: "La acción formativa recibida, ¿merece una buena valoración global?".

Gestión y revisión de Quejas incidencias, reclamaciones y sugerencias

Las quejas y sugerencias pueden ser recepcionadas bien a través del buzón electrónico expon@us, bien directamente en el servicio de que se trate, a través de los sistemas alternativos, establecidos al respecto. Las quejas y sugerencias asumidas por ambos medios son enviadas al órgano competente del área objeto de reclamación para su resolución, dando traslado de la misma al usuario

a la mayor brevedad.

- A través de la Secretaría del Centro. Si la queja, sugerencia o reclamación se recibe mediante instancia que se registra en la Secretaría del Centro, esta unidad la traslada al Decano/a. El/la Decano/a o, en su caso, el/la Vicedecano/a correspondiente solicita los informes pertinentes a los implicados en la reclamación. Una vez que se tiene toda la información, se analiza y se busca una solución. Dicha solución será comunicada por escrito al reclamante mediante resolución del Decano/a.

- Quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias (QSFI) recepcionadas a través del Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla, EXPON@us.

A través de esta herramienta, el estudiantado, el personal de la universidad y el PDI disponen de un sistema que les permite exponer cuantas quejas, sugerencias, incidencias, reclamaciones, y felicitaciones deseen relativas a la actividad académica o servicios que presta la Universidad de Sevilla en relación con cualquiera de sus Titulaciones, Centros, Departamentos y Servicios.

Las QSFI recibidas son gestionadas por la Administradora del Centro, que las asume o las rechaza en función de si la queja presentada es competencia de la Facultad o no. Una vez asumida la queja, recaba información al área responsable para su estudio y análisis, así como dar respuesta a la parte interesada en un plazo de 4 días.

Como resultado del análisis de la QSFI se puede dar lugar a la elaboración de No Conformidades y las correspondientes Acciones de Mejora/Correctivas.

En los últimos tres cursos académicos analizados el número de quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones interpuestas en la aplicación expon han sido escasas, si bien el número de quejas se han ido incrementando significativamente en los últimos años, llegando, en el Grado de Economía al 2,91 en el curso 2020-2021. Este Grado presenta un nivel de participación en expon por encima de los Grados en Marketing e Investigación de Mercados y Administración y Dirección de Empresas y, alcanzando valores de 1,26 y 1,72 respectivamente en el curso 2020-21.

Las incidencias y sugerencias planteadas son siempre muy escasas. La escasa participación de la comunidad universitaria en la formulación de quejas, incidencias y sugerencias a través del buzón electrónico, se traduce en la nula participación a la hora de formular felicitaciones.

En el curso 2019-20 y 2020-21 el incremento del número de quejas referidos al mismo tema, derivados de la modificación del sistema de impartición de clases y la forma de realizar los exámenes, supuso una inquietud general por lo que el Equipo Decanal decidió dar una respuesta común a través de la lista de distribución de estudiantes en el que se respondió a todas las cuestiones planteadas por los estudiantes individualmente a través de expon@us.

La FCEYE es consciente de la baja participación del estudiantado en la interposición de quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones a través de la herramienta de gestión de quejas y sugerencias y realiza acciones para dar a conocer la aplicación y fomentar el uso de la misma.

Evidencias:

- Correo electrónico a los profesores solicitando su participación para utilizar su clase para explicar al estudiantado a través de una presentación en power point de cómo funciona expon.
- Presentación de funcionamiento de expon en power point.
- Correo electrónico Vicedecano calidad explicando difusión expon y otras medidas

Debilidad

El tiempo de respuesta de la quejas presenta un nivel bajo que ha de ser objeto de mejora.

Acción de Mejora. Realizar un seguimiento diario del estado de la queja diariamente.

Nivel de satisfacción, necesidades y expectativas de Estudiantes.

El nivel de satisfacción, necesidades y expectativas de Estudiantes con la atención recibida el PAS en el curso 2018/19 está por encima de la media, aunque los resultados son mejorables. No hay datos de otros cursos.

El Grado de Satisfacción con la gestión desarrollada por los responsables desciende en los cursos 2019-20 y 2020-21. No son buenos resultados, encuadrados en una situación difícil de pandemia covid, que alteró todo el proceso de enseñanza- aprendizaje y propició la adaptación a las nuevas tecnologías y la impartición de clases y realización de exámenes on line, situación que no fue del agrado de casi nadie.

Nivel de satisfacción, necesidades y expectativas del PDI.

El grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración es muy buena en el curso 2018-19, descendiendo ligeramente en 2019-20 con una ligera subida en el 2020-21.

El grado de satisfacción del PDI con la gestión desarrollada por los responsables del Título Se mantiene en valoraciones muy buenas los 3 cursos.

El grado de satisfacción del PDI con los servicios y recursos de apoyo y Grado de satisfacción del PDI con el apoyo que he recibido de la Universidad que me ha facilitado la adaptación, si bien está por encima de la media, no son buenos datos. Este indicador sube ligeramente en el curso 2020-21.

El curso 2019-20 fue un año especialmente complicado en la gestión de la situación de pandemia covid 19 sobrevenido, con la suspensión de las clases presenciales. La adaptación a la enseñanza virtual alteró todo el proceso de enseñanza- aprendizaje, y si bien propició la adaptación a las nuevas tecnologías, que ahora supone una fortaleza, en su momento se produjeron distorsiones en

la docencia, enmarcadas en una situación de confinamiento que creaba inseguridad, dado que había pocas respuestas a futuro.

La realización de exámenes on line no agradó a ningún colectivo.

Nivel de satisfacción, necesidades y expectativas del PAS.

El grado de Satisfacción del PAS con la gestión de horarios, la gestión de las aulas, la gestión de los trámites administrativos del alumnado (Matriculación, Becas, etc.) y la gestión desarrollada por los responsables del título del centro es muy buena, se aprecia un pequeño descenso en el curso 2019-20, pero el nivel de satisfacción se recupera e incrementa en el curso 2020-21.

PA05 Gestión del Personal de Administración y Servicios

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, como Centro de Educación Superior, tiene como misión la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión, conducentes a la obtención de títulos oficiales, así como el apoyo a la investigación, a la inserción profesional y a la organización de actividades culturales.

El personal de Administración y Servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, en alienación con los objetivos estratégicos de la Universidad de Sevilla, analiza el estado de la organización y conforma la estrategia para alcanzar los objetivos que ésta se propone. El Grupo de Mejora del Personal de Administración y Servicios de Facultad de Ciencias Económicas, bajo la supervisión y dirección de la Administradora de Gestión del Centro, desarrolla un enfoque de gestión de servicios orientado a la mejora continua, agilizando los procesos y fomentando la cultura de la excelencia entre el PAS del Centro.

Partiendo de la estructura de personal existente y teniendo en cuenta las funciones a desempeñar por el PAS adscrito al Centro, anualmente se lleva a cabo por el/la Administrador de Gestión de Centro, un análisis con el fin de detectar posibles necesidades de personal, tanto desde el punto de vista del número de efectivos, como de los perfiles profesionales o de los niveles de cualificación de los mismos. El resultado de dicho análisis podrá ser:

- a. Creación/supresión de nuevo puesto en la RPT.
- b. Cubrir un puesto contemplado en RPT pero que se encuentre vacante.
- c. Cubrir una necesidad coyuntural de personal por acumulación de tareas.
- d. Modificación del perfil y o nivel/grupo de algún puesto contemplado.

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales está dotada de una plantilla de personal funcionario y personal laboral, distribuidos en cuatro áreas funcionales: Secretaría, Conserjería, Apoyo Tics docencia y Medios audiovisuales apoyo a la docencia, que desempeñan sus funciones de apoyo al proceso de enseñanza y aprendizaje, orientadas al servicio a los usuarios.

- Administradora de Gestión de Centro

- Secretaría:

Las Unidades Administrativas de los Centros se encargan fundamentalmente de la gestión de alumnos, ordenación académica, Gestión Prácticas en empresas, gestión movilidad de estudiantes, gestión de calidad, gestión económica y apoyo administrativo a los órganos de gobierno del Centro, configurándose su organigrama de acuerdo con estas funciones, concentrándose varias de ellas en un solo responsable, según la entidad del Centro, que se mide por el número de alumnos, número de profesores, presupuesto, etc...

Personal adscrito a la Secretaría:

Responsable de Secretaría de Centro: 1.

Responsable de Unidad: 1.

Gestor de Centro. 6.

Puesto singularizado 2º idioma. 1

Auxiliar Administrativo. 4

Conserjería

Es función de la Conserjería de un Centro la satisfacción de necesidades de carácter auxiliar que la organización precisa para su funcionamiento y que se desglosan en:

- Información al público
- Vigilancia de los locales y dependencias del Centro
- Control y custodia de materiales
- Seguridad en el edificio
- Funciones diversas

Personal adscrito a la Conserjería

-Encargado de Equipo. 1

-Coordinador de Servicios. 1

-Técnicos Especialista de Información Conserjerías. 2

-Técnicos Auxiliares de Servicio de Conserjería. 5

Unidad de apoyo a la docencia Tics

Es función de la Unidad de apoyo a la docencia TICs:

-Apoyo a la Docencia e Investigación.

-La adquisición de material informático con carácter docente.

-Apoyo informático a la docencia (Aulas docencia, aulas informatizadas, programas informáticos,...)

Elaboración de informes de situación y planificación de actuaciones a corto y medio plazo.

Personal adscrito Apoyo docencia TICs

-Encargado de Equipo Apoyo Tic a La Docencia. 1

-Técnico Especialista de Laboratorio Informática. 2

Unidad de Medios Audiovisuales

Es función de la Unidad de Medios audiovisuales:

-Apoyo a la Docencia e Investigación

-Apoyo en organización de actos.

-La adquisición de material audiovisual para la docencia y desarrollo de actos

Elaboración de informes de situación y planificación de actuaciones a corto y medio plazo.

Personal adscrito a Medios audiovisuales

-Titulado Grado Medio de Medios Audiovisuales. 1

-Técnico Auxiliar de Medios Audiovisuales. 1

Valoración de la adecuación del personal de administración y servicio y del personal de apoyo, en su caso.

Partiendo de la estructura de personal existente y teniendo en cuenta las funciones a desempeñar por el PAS adscrito al Centro, anualmente se lleva a cabo por parte del equipo Decanal y la Administradora de Gestión del Centro, un análisis de los procesos con el fin de detectar posibles necesidades de personal, tanto desde el punto de vista del número de efectivos, como de los perfiles profesionales o de los niveles de cualificación de los mismos, consensado con el Grupo de Mejora del PAS.

Los valores de la encuesta de satisfacción con el título de estudiantes, profesorado y PAS se encuentran por encima del valor medio. Sin embargo, queda campo susceptible de mejora.

La valoración del nivel de satisfacción de los tres colectivos con el Personal de Administración y Servicios en las encuestas de satisfacción general con el título se encuentra por encima de la media.

El nivel de satisfacción del alumnado con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios es de 3,07

El nivel de satisfacción del profesorado con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios es de 4,30

El nivel de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con el resto de compañeros del personal de Administración y Servicios es de 4,67.

Destaca la mejor valoración dada por los colectivos de profesores y Personal de Administración con el personal de Administración y Servicios y del personal de apoyo.

El Grupo de Calidad PAS de la Facultad de Ciencias económicas y Empresariales se constituye el 1 de junio de 2006 y se mantuvo hasta el 6 de abril de 2012.

Con fecha 1 de octubre de 2014 (Acta en la intranet de la Facultad). El Grupo de Mejora incorpora a todo el personal adscrito a la FCEYE (Excepto el personal de Departamentos que tiene un grupo de Mejora a nivel global en la Universidad). -Acta 14 de octubre de 2015 de Grupo de Mejora. (ANEXO IV)

Dada la imposibilidad de trabajar con un Grupo tan numeroso, en los Servicios y Centros se optó por constituir Grupos de Trabajo (que eran los que estaban ya funcionando) dentro del Grupo de Mejora:

Administradora de Centro

Secretaría: Responsable de Administración de Centro y Responsable de Gestión económica

Conserjería: dos técnicos especialistas de información

Aulas Tics: Encargado de Equipo

Medios audiovisuales: Técnico de Grado Medio

Los componentes de este grupo de trabajo a su vez gestionan con el resto de compañeros de su área de trabajo las cuestiones que les afectan. Una vez analizadas se llevan al Grupo de trabajo para su estudio y posterior comunicación al Grupo de mejora general. Con fecha de octubre de 2015 la Dirección de Recursos Humanos comunica a todos los Servicios y Centros de la Universidad que se interpreta que el Grupo de Mejora de los Centros está constituido por TODO EL PAS que forma parte del mismo (administración, secretaría, conserjería y aulas TICs).

El Grupo de mejora se reúne dos veces al año. Cualquier miembro del Grupo de Mejora puede acudir a las reuniones del Grupo de Trabajo cuando lo considere oportuno.

El personal de Administración y Servicios, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir.

Evidencia de gestión PAS:

Relación PAS adscrito al Centro

Gestión de la RPT del Centro.

Detección de necesidades de efectivos.

Propuestas de incremento de efectivos o modificación de niveles de personal Funcionario o Grupos o escalas de personal Laboral en RPT .

Contratación de efectivos a la Dirección de Recursos Humanos (RRHH) por acumulación de tareas.

Gestión de las incidencias se relacionen con la gestión del tiempo de trabajo: Solicitudes de licencias y permisos, comprobación y justificación de ausencias del puesto de trabajo,

Gestión y control de la jornada y horario laboral del PAS adscrito al Centro.

Formación del PAS adscrito al Centro

Gestión basada en la excelencia

Criterio: 4 - Propuesta de acciones de mejora responsable del proceso

Derivadas del Informe final sobre la certificación del SGCC implantado, emitido con fecha 12 de marzo de 2019, se asumen las siguientes debilidades, que se incorporan al plan de mejora del Centro:

1. Establecer los mecanismos para realizar el seguimiento y análisis de los compromisos que figuran en la carta de compromisos del PAS.
2. Establecer la sistemática para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción del PAS con la formación recibida que recoja, además,

la participación del PAS en dicha evaluación.

3. Establecer las acciones de mejora necesarias para lograr aumentar la satisfacción de los ítems de las encuestas de estudiantes que estén por debajo de los márgenes de referencia establecidos.

Mecanismos para realizar el seguimiento y análisis de los compromisos que figuran en la carte de compromisos del PAS:
Existe un protocolo de actualización de la información contenida en la página web de la FCEYE, con asignación nominal de responsables de actualización de cada apartado de la web. Acta GM UN20 27-11-2018 Anexo I protocolo actualización contenidos 2018

Los certificados académicos personales requieren 3 firmas: Decano, Secretaria del Centro y Responsable de Secretaría. Se firman con la herramienta portafirmas, con lo que es fácil realizar un seguimiento del tiempo de disponibilidad de los certificados.

Las solicitudes de reservas de espacios docentes se realizan mediante una aplicación en la que quedan registro de la fecha de petición y fecha de respuesta.

La comunicación al estudiante de la adjudicación del TFG en un plazo de 5 días está establecida en la normativa de TFG que se encuentra publicada en la web del centro.

https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/estudios/trabajo-fin-grado/1.NORMATIVA_TFG%20FCEYE_2017.pdf.

El tiempo de respuesta a consultas de prácticas en empresas por correo, y de movilidad de estudiantes por correo: 2 días se monitoriza con la base de datos de correos recibidos y enviados

Resolución de quejas y sugerencias: 4 días. Este dato queda reflejado en la aplicación expon.

UN20-PA01. Resolución de quejas y sugerencias: 4 días.

Monitorización diaria de las incidencias en aulas.

Comunicación diaria al Servicio de mantenimiento de las incidencias detectadas.

Actas del Grupo de Mejora FCEYE

La gestión de la Formación está centralizada por FORPAS. Se solicitan los informes de participación del PAS de la FCEYE al FORPAS. Solicitado con fecha 22 de julio de 2022.

Establecer las acciones de mejora necesarias para lograr aumentar la satisfacción de los ítems de las encuestas de estudiantes que estén por debajo de los márgenes de referencia establecidos.

Debilidad

El tiempo de respuesta de la quejas presenta un nivel bajo que ha de ser objeto de mejora.



MEMORIA DE CALIDAD curso 21/22

(Convocatoria 21/22)

Facultad de CC. Económ. y Empresariales

Universidad	Universidad de Sevilla
Criterio	5
Descripción	Gestión y resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje

RESUMEN DE RESPONSABLES

Responsable	DI PIETRO, FILIPPO (fdi@us.es)
Responsable	DUARTE ATOCHE, M. TERESA (tduarte@us.es)
Responsable	LASARTE LÓPEZ, ROCIO (rlasarte@us.es)
Responsable	LIÑÁN ALCALDE, FRANCISCO (flinan@us.es)
Responsable	MOLINA TOUCEDO, JOSE ANTONIO (jamolina@us.es)
Responsable	RUBIALES CABALLERO, FRANCISCA VICTORIANA (vrubiales@us.es)

Cargo	Vicedecano/a Movilidad y Relaciones Internacionales
Responsable	DI PIETRO, FILIPPO (fdi@us.es)

PC-06	Procedimiento de gestión de la movilidad de los estudiantes
--------------	--

Criterio: 5 - Seguimiento y conclusiones del criterio responsable del proceso

La Universidad de Sevilla ofrece anualmente oportunidades de movilidad para estudiantes en diferentes programas, tanto a nivel nacional como internacional. Una lista de universidades participantes, fechas relevantes y procedimientos y requisitos de solicitud se publican junto con la convocatoria de movilidad. Una vez finalizada la lista de estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales que han obtenido plazas de movilidad, se celebra una reunión informativa para resolver dudas e informar sobre los pasos para la elaboración de los convenios de estudios, así como los trámites a realizar antes y después de la estancia, teniendo en cuenta las inquietudes de los estudiantes. El acuerdo de estudios, firmado por los encargados de relaciones internacionales de las universidades de origen y destino y el estudiante, describe las actividades que realizará el estudiante en la institución de destino. Durante todo el período de movilidad, existe una comunicación continua entre los coordinadores del programa y los estudiantes para abordar cualquier problema que pueda surgir.

En cuanto a los estudiantes entrantes, el proceso de selección lo completa la Universidad de origen, siendo revisada la información pertinente por el Centro Internacional de la Universidad de Sevilla. Una vez aprobado, el estudiante puede inscribirse en los cursos descritos en su acuerdo de estudios. La Oficina de Relaciones Internacionales se encarga de admitir y recibir a los estudiantes de movilidad entrantes y de proporcionar la información y documentación necesaria para una estancia satisfactoria. Luego de la evaluación y registro de las evaluaciones de los estudiantes entrantes, la Oficina de Relaciones Internacionales emite certificados académicos, los cuales son enviados a la universidad de origen para efectos de reconocimiento de créditos.

El proceso de movilidad se rige por el acuerdo académico, que describe las actividades que realizarán los estudiantes en la institución de destino. El convenio es un documento vinculante tanto para las universidades de origen y destino como para el estudiante, y garantiza el pleno reconocimiento por parte de la Universidad de Sevilla de las enseñanzas realizadas en la institución de destino.

La Facultad de Economía y Empresa ha establecido procedimientos para el programa Erasmus+, que brinda oportunidades de intercambio y movilidad dentro de la Unión Europea, así como en países no europeos como América Latina, Asia y Estados Unidos. Además, el programa SICUE ofrece oportunidades de movilidad para estudiantes nacionales.

Recientemente, la facultad presentó el programa Movidis, que es una iniciativa de movilidad virtual liderada por la Universidad de la Costa Azul. El programa presenta una lógica multicampus y permite a los estudiantes matricularse en cursos ofrecidos por todas las facultades de economía y negocios que participan en el proyecto Ulysseus. A diferencia del programa Erasmus+, la facultad es el único responsable de todos los aspectos del programa. La información sobre el programa se ha difundido a los estudiantes a través de correo electrónico y carteles en toda la facultad, y el vicedecano de movilidad y relaciones internacionales ha hablado directamente con los estudiantes de tercer año sobre el programa.

Para acceder al programa el alumno debía tener un nivel b1 de inglés y a1 de un idioma entre: francés, italiano o alemán. El vicedecano se ocupaba de verificar el cumplimiento de los criterios fijados. Respecto a este programa no tenemos aún datos de satisfacción del alumnado entrantes o salientes.

Desde la facultad organizamos dos sesiones informativas para el programa erasmus y una para el programa SICUE. Las sesiones informativas para el programa erasmus se llevan a cabo en noviembre y marzo. La primera para que los alumnos tengan suficiente información para elegir aquellos destinos que mejor pueden satisfacer sus necesidades académicas. En esta primera sesión informativa se le da información sobre los créditos mínimos y máximos que pueden convalidar según la duración de la estancia y estudios que se están cursando, criterio que adopta el centro a la hora de convalidar las asignaturas y otra información de utilidad. En la segunda reunión informativa, en marzo con los alumnos a que se le ha asignado el destino de la movilidad, nos centramos a contestar a responder a las cuestiones específicas que tienen los alumnos respecto al proceso de elaboración del acuerdo de estudio, de los tiempos de convalidación, de los posibles problemas que pueden encontrar según los distintos destinos.

Reconocimiento de estudios. Al regreso del alumno/a se recopila la documentación necesaria para la tramitación del reconocimiento académico de los créditos cursados por los estudiantes en la Universidad de destino.

Recibida la información por parte de las universidades de destino, el vicedecano de movilidad y relaciones internacionales con la ayuda del personal PAS asignado verifica si la información es correcta y coherente con el último acuerdo de estudio firmado por las tres partes y procede al reconocimiento de aquellos créditos aprobados por el alumnado. Para la conversión de las notas se utiliza el conversor puesto a disposición por el ministerio de Universidades.

Procedimiento para alumnos/as entrantes:

Selección. El alumnado entrante es seleccionado/nominado por su Universidad de origen. Una vez registrados/as por su Universidad de origen en la aplicación informática de la US, el/la alumno/a debe inscribirse y completar cierta documentación en SEVIUS. El Centro Internacional revisará esta documentación y de ser todo correcto aceptará la solicitud. A partir de este momento el/la alumno/a ya podrá entrar en la secretaría virtual para preseleccionar asignaturas que desee cursar en nuestro Centro.

Recepción. Acogida del estudiantado entrante e información/orientación general del programa. El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales es el encargado de la admisión y recepción del alumnado de movilidad entrante, a quien se le facilitará la información y documentación necesaria para que su estancia se desarrolle con normalidad. Matriculación e información/orientación del estudiantado. Este procedimiento se lleva a cabo una vez que los/as estudiantes han cumplido con todos los trámites necesarios para su admisión definitiva por parte del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales. Desde el Vicerrectorado se realizará la apertura de "cabeceras" en el sistema informático utilizado por los Centros para la matriculación de estudiantes, tras lo cual, la Secretaría correspondiente podrá iniciar la grabación de las asignaturas solicitadas por el/la alumno/a.

Periodo de estancia. Una vez que los/las estudiantes se han incorporado en sus respectivos destinos, durante el período de estancia, se establece un contacto permanente tanto entre los/las Coordinadores/as de ambos Centros como los/las estudiantes para resolver todas las cuestiones que se puedan plantear y posibles modificaciones del acuerdo de estudios según el procedimiento de la convocatoria y las instrucciones del Centro. Certificado Oficial estudios cursados. Una vez realizada la evaluación de los/las estudiantes y grabadas las correspondientes Actas, se procederá por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales a la emisión

de la correspondiente certificación Académica que será enviada al centro de destino para el Reconocimiento de créditos en el expediente del /la alumno/a en su Universidad de origen.

En los tres cursos objeto de este análisis nos encontramos que en dos de ellos se reflejan los efectos de la pandemia causada por el COVID19, teniendo eso un efecto sobre los números de alumnos entrantes y salientes de los distintos programas de movilidad. Por este motivo los números de entrantes y salientes y por consecuencia los niveles de satisfacción asociados son de tomar con precaución para los cursos 2019/2020 y 2020/21. A este respecto, desde el inicio de la "crisis" COVID desde el decanato se ha puesto en marcha una serie de medidas para ayudar al alumnado que se encontraba en el extranjero, así como a los alumnos entrantes que se encontraban en Sevilla. Se ha mediado con las autoridades para facilitar la vuelta a casa de aquellos alumnos que lo deseaban. A todos los alumnos afectados se le ha dado la posibilidad de renunciar a la beca erasmus de ese curso y poder irse el curso siguiente.

En estos tres cursos académicos desde el vicedecanato de movilidad y relaciones internacionales con la colaboración del resto del equipo decanal hemos hecho una labor de revisión de los convenios para añadir destinos que mejor se pueden ajustar al perfil de nuestra población estudiantil con el objetivo de reducir la brecha entre alumnos entrantes y salientes. Objetivo que se ha conseguido en el curso 2021/2022, aún el curso 2021/2022 no es objeto de análisis, en este caso sí creo importante usarlo como referencia porque es el primer curso de vuelta a la normalidad después del COVID-19. El alto nivel de satisfacción de los estudiantes en otras universidades (más que 4 sobre 5 en todos los grados) es señal de una buena elección de los convenios con otras universidades.

Fortalezas de los procedimientos de gestión de movilidad.

Respecto a los alumnos entrantes y salientes en estos cursos no ha habido accidentes por parte del estudiantado y en aquellos casos que se ha presentado la necesidad de intervenir el centro internacional y la facultad se han esto a completa disposición del alumnado afectado.

En general, el valor del grado de satisfacción de los alumnos entrantes y salientes, medidos por los indicadores de las encuestas pasadas a los estudiantes de movilidad, especialmente Erasmus, es alto. Sobre todo, por parte de los alumnos salientes nos encontramos con notas por encima del 4 sobre 5..

Por otro lado, la fuerte demanda de alumnos extranjeros que quieren estudiar en nuestra facultad es también una fortaleza para destacar

Los programas de movilidad del Centro están consolidados, lo que repercute en que en que los niveles de movilidad sean considerados adecuados.

La tabla de orientación, que pedimos a la comisión de calidad de incluir en el proceso, de las asignaturas validables por destino permite a los estudiantes tener una información muy valiosa respecto a la elección del destino que mejor encaja académicamente con sus necesidades.

En estos tres cursos académicos desde el vicedecanato de movilidad y relaciones internacionales con la colaboración del resto del equipo decanal hemos hecho una labor de revisión de los convenios para añadir destinos que mejor se pueden ajustar al perfil de nuestra población estudiantil con el objetivo de reducir la brecha entre alumnos entrantes y salientes. Objetivo que se ha conseguido en el curso 2021/2022, aún el curso 2021/2022 no es objeto de análisis, en este caso sí creo importante usarlo como referencia porque es el primer curso de vuelta a la normalidad después del COVID-19. El alto nivel de satisfacción de los estudiantes en otras universidades (más que 4 sobre 5 en todos los grados) es señal de una buena elección de los convenios con otras universidades.

Debilidades

En los tres cursos analizados existe una diferencia importante entre alumnos salientes y entrantes. Si es verdad que por un lado es positivo el buen número de entrantes, por otro lado, nos lleva a analizar las razones de porque nuestros alumnos no participan más en los programas de movilidad. Es conveniente analizar las causas (ofertas de movilidad, encaje de créditos y convalidaciones, aspectos socioeconómicos...) para lograr un mayor nivel de movilidad de los estudiantes del título. Como reportado más arriba parte de esa labor se ha hecho y actualmente ya hemos conseguido igualar los números de entrantes y salientes.

Cierto grado de mejora es posible respecto los alumnos entrantes, a los que efectivamente por cuestión de recursos se les dedica menos tiempo respecto a los salientes, un aspecto crítico para estos estudiantes es el no poder acceder a la oferta formativa en lengua inglesa. La baja porcentual de respuesta a las encuestas hace dudar de la posible presencia de sesgos de selección

El número de respuestas a las encuestas ha sido muy escaso y es posible que los resultados no sean significativos.

Mejorar la comunicación con las instituciones de destino: es importante establecer una buena comunicación con las instituciones de destino para asegurar que los estudiantes tengan una experiencia de estudio positiva

Es necesario establecer un acto de bienvenida de los estudiantes provenientes de otras universidades para orientarlo. La falta de este tipo de eventos ha sido la queja más repetida por parte de los estudiantes entrantes.

Incentivar a los estudiantes a participar a las encuestas de satisfacción para tener un numero de participante adecuado a hacer fiable los resultados de las encuestas.

Criterio: 5 - Propuesta de acciones de mejora responsable del proceso

Desde la facultad, también ponemos a disposición una tabla orientativa con las asignaturas que se han convalidado y sus correspondencias en la universidad de destino para muchos de los destinos que ofertamos. Esta tabla es orientativa e incluye información de los destinos consolidados, con la idea de ir incluyendo los nuevos destinos cuando tengamos suficiente información histórica para tener cierta confianza en la información que insertamos en la tabla. La idea de la creación de la tabla orientativa ha surgido por el insistente requerimiento por parte del estudiantado de tener un más fácil acceso a la oferta formativa validable del distinto destino. La tabla permite a los estudiantes identificar aquellos destinos con una oferta formativa que se ajusta a su necesidad reduciendo la incertidumbre y reduce el tiempo de búsqueda de las asignaturas. Pedimos a la comisión de calidad de incluir la continua actualización de la tabla orientativa como parte del proceso.

Analizar los destinos con quien la facultad tiene acuerdo de intercambio e identificar donde existen los desfases más grandes entre entrantes y salientes. Parte de este análisis se ha llevado a cabo por parte de la facultad. Se han identificado, sobre todo respecto al programa erasmus los destinos que tienen más demandas por parte de nuestro alumnado y se está proponiendo a esos destinos de ampliar el número de plazas de intercambio. También se están abriendo nuevos acuerdos con universidades de destino que tengan características similares con los destinos más demandados por nuestro estudiante. Contemporáneamente, respecto los destinos de los cuales recibimos muchos alumnos pero enviamos poco estamos analizando las posibles causas y si esta son reversibles.

Organizar un evento de bienvenida para los estudiantes Erasmus entrantes: para ayudar a los estudiantes entrantes a sentirse integrados en la universidad y en la comunidad. Para el curso 2023/2024 en septiembre estamos organizando el primer acto de bienvenida por parte de la facultad a los alumnos erasmus entrantes.

Desde este año desde la facultad mandamos correos electronicos a modo de recordatorio para que el estudiantado responda a las encuestas de satisfacción con Iso programas de movilidad

Cargo	Vicedecano/a Investigación, Transferencia y Emprendimiento
Responsable	LIÑÁN ALCALDE, FRANCISCO (flinan@us.es)

PC-10	Procedimiento de gestión de la inserción laboral
--------------	---

Criterio: 5 - Seguimiento y conclusiones del criterio responsable del proceso

El seguimiento del proceso de inserción laboral de los egresados del centro se realiza fundamentalmente a partir de las encuestas llevadas a cabo por el Laboratorio Ocupacional (LO).

Segun estos datos, entre el 50% y el 60% de los egresados de grados del centro se encuentran empleados al cabo de un año desde que finalizan la titulación (si bien el nivel es algo inferior para los graduados en economía), y el tiempo medio para conseguir el primer contrato es de entre 3,5 y 5 meses. El nivel de adecuación de la actividad laboral a la titulación es satisfactorio (superior al valor central de 3), salvo en el caso del grado en economía (aunque es cercano a este valor). Los egresados están en general medianamente satisfechos con la formación recibida, y los empleadores lo están más aún, con valores superiores a 4 (sobre 5). En el caso de los másteres, la primera reflexión es que el número de respuestas obtenidas de egresados de cada máster es baja, por lo que se observa una variabilidad elevada en los indicadores, y la fiabilidad de los mismos debe tomarse con precaución. En conjunto, de media, entre el 50% y el 70% de los egresados de máster se encuentran empleados al cabo de un año. El tiempo medio para obtener el primer contrato oscila entre 2 y 5 meses. La adecuación de la actividad laboral con la formación recibida es favorable, ya que oscila entre 3 y 4 pntos (sobre 5) en la mayoría de los casos. No obstante, destaca positivamente el caso del M.U. en Auditoría y Contabilidad Superior, lo que sin duda se vincula con el hecho de que la auditoría sea una profesión regulada. Los niveles de satisfacción de los egresados de másteres con la formación recibida son claramente superiores a los de los graduados, alcanzando y/o superando el valor 4 (sobre 5) en varios de ellos. Los empleadores tienen un elevado nivel de satisfacción con la formación de los másteres, similar al observado para los grados.

Fortalezas: Podemos señalar como principales fortalezas las siguientes:

1. Elevado nivel de satisfacción de los empleadores con la formación recibida por los egresados del centro.
2. Plazo para la obtención del primer contrato relativamente breve (en general, inferior a 5 meses).
3. Nivel de inserción laboral en un año relativamente alto (alrededor del 60%, de media).

Debilidades: En cambio, las siguientes debilidades pueden ser apuntadas:

1. La adecuación de la actividad laboral a la formación en el nivel de grado, así como en algunos másteres, es mejorable. No obstante, hay que tener en cuenta que al tratarse de titulaciones no habilitantes para ninguna profesión regulada (salvo el caso del M.U. en Auditoría y Contabilidad Superior), la conexión directa con la salida profesional es menos evidente.
2. El nivel de satisfacción de los egresados con la formación recibida es mejorable. No obstante, la satisfacción con el M.U. en Auditoría y Contabilidad Superior es claramente superior al resto (probablemente por el mismo motivo señalado anteriormente). También hay que mencionar otros dos másteres en los que la satisfacción de los egresados es en general alta (igual o superior a 4 sobre 5): M.U. en Economía y Desarrollo, y M.U. en Estudios Avanzados en Dirección de Empresas.

Con respecto a las Áreas de Mejora recogidas en el Informe Final sobre la Certificación del SGCC relativas al proceso PC-10, se señalaba lo siguiente:

"Se debe evidenciar documentalmente la sistemática establecida en el PC-10 Sistematizando el análisis de las competencias exigidas por los empleadores cuando se revisan perfil de egreso, competencias, contenidos y metodologías de enseñanza."

En este sentido, es de señalar que, desde el curso 2018/2019, el Laboratorio Ocupacional no ofrece información detallada por titulaciones sobre la satisfacción de los empleadores con la formación impartida. Por ello, resulta inviable analizar las competencias exigidas por los empleadores para los perfiles de egreso de las distintas titulaciones del centro.

Se ha hecho la consulta a Ordenación Académica sobre la viabilidad de obtener indicadores específicos para cada titulación de este indicador, pero sin resultado hasta la fecha.

Del mismo modo, el Proceso Pc-10 prevé la posibilidad de que la CGCC incluya ítems específicos en las encuestas del Laboratorio Ocupacional para empleadores sobre competencias propias del centro. En este sentido, la CGCC está a la espera de que vuelvan a ofrecerse indicadores de satisfacción de empleadores para cada titulación, a fin de identificar las competencias que potencialmente necesitan reforzarse.

Por otra parte, para fomentar la salida profesional como emprendedores/empresarios, se vienen realizando desde el año 2014 unas Jornadas de Emprendimiento con periodicidad anual. En ellas se da a conocer a los alumnos del centro distintos aspectos sobre la creación de empresas para fomentar esta opción de carrera profesional. Los enlaces a las últimas ediciones son:

- [https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/noticias/Programa7JdE-alumnos\(1\).pdf](https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/noticias/Programa7JdE-alumnos(1).pdf)
- <https://fceye.us.es/8jde2021>
- <https://fceye.us.es/9jde2022>

Del mismo modo, desde el curso 2021/2022 se han comenzado a celebrar Talleres de Emprendimiento para proporcionar formación básica en la materia a aquellos alumnos interesados. La primera edición se celebró en eptiembre-octubre 2021 (<https://fceye.us.es/taller-2021>), la segunda en febrero 2022, y la tercera en octubre 2022.

Criterio: 5 - Propuesta de acciones de mejora responsable del proceso

Los resultados de este procedimiento de inserción laboral son relativamente satisfactorios, por lo que no se propone un número elevado de acciones de mejora a realizar. En todo caso, las siguientes propuestas serían relevantes:

1. Ampliar el tamaño muestral (sobre todo en los egresados de másteres) para que los indicadores sean más fiables y haya menos oscilaciones espúreas en los mismos. El Laboratorio Ocupacional, en función de sus capacidades, podría ampliar la muestra de egresados a los que solicita participar en la encuesta.
2. Desagregar el indicador de satisfacción de los empleadores según las distintas titulaciones, en lugar de proporcionarse de forma agregada para todas las titulaciones del centro. El LO, en función de sus capacidades, podría ofrecer indicadores de satisfacción de los empleadores específicos para cada titulación.
3. En función de la implementación de las dos mejoras señaladas anteriormente, la CGCC podría proponer la inclusión de ítems específicos en las encuestas de satisfacción de egresados y empleadores a realizar por el LO, sobre las competencias que puedan

estar causando un menor nivel de satisfacción relativo. Esa información sería posteriormente usada para el análisis de la situación y la formulación de acciones específicas de corrección.

4. Igualmente, en función de la implementación de las mejoras 1. y 2., será posible identificar titulaciones concretas en las que exista menor nivel de satisfacción (de los egresados y/o de los empleadores) con un suficiente grado de fiabilidad para planificar actuaciones específicas que permitan mejorar esa satisfacción. En caso de que se pudiera confirmar la necesidad de actuar en alguna titulación específica, se propondría mejorar la información sobre salidas profesionales de cada titulación. Entendemos que la falta de adecuación percibida entre formación y actividad laboral puede deberse a la falta de una mayor información sobre las salidas laborales típicas de cada titulación. En este sentido, se podría mejorar la información a los alumnos y egresados sobre esas salidas laborales típicas. Para ello, se podría organizar una sesión informativa para los alumnos de último curso de la titulación de que se trate, dando a conocer las salidas más habituales en su titulación.

Cargo	Vicedecano/a Ordenación Académica
Responsable	RUBIALES CABALLERO, FRANCISCA VICTORIANA (vrubiales@us.es)

PC-04	Procedimiento de planificación y desarrollo de la enseñanza
PC-07	Procedimiento de gestión TFG/TFM
PC-08	Procedimiento de evaluación de los aprendizajes

Criterio: 5 - Seguimiento y conclusiones del criterio responsable del proceso

(No cumplimentado)

Criterio: 5 - Propuesta de acciones de mejora responsable del proceso

Derivadas del Informe final sobre la certificación del SGCC implantado, emitido con fecha 12 de marzo de 2019, se asumen las siguientes debilidades, que se incorporan al plan de mejora del Centro:

1. Cumplir la sistemática establecida en el PC 08 respecto a la información que deben incluir las asignaturas que figuran en la página web.
2. Establecer los mecanismos e indicadores que aseguren y midan la adquisición de dichas competencias por parte de los estudiantes en todas las asignaturas, de los planes de estudios incorporados.
3. Se debe evidenciar documentalmente la sistemática establecida en el PC 10 sistematizando el análisis de las competencias exigidas por los empleadores cuando se revisan perfil de egreso, competencias, contenidos y metodologías de enseñanza.