Universidad Autónoma de Madrid

Seguimiento de Títulos Oficiales

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Grado en GESTIÓN AERONÁUTICA

# 9. Sistema de Garantía Interna de Calidad

## Plan de Mejora
## 2023-24

excelencia UAM CSIC

| | | | |
|---|---|---|---|
| UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID | **Facultad de CC. EE. y EE.** | PLAN DE MEJORA | Fecha: marzo 2025 |

# Contenido

1.- Acciones de mejora cerradas ..... 3

2 – Acciones de mejora nuevas ..... 4

3 - Acciones de mejora propuestas sobre las que es necesario continuar reflexionando ..... 5

| Elaborado por: | Aprobado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| Delegado de la Decana para el Grado en Turismo y el grado en Gestión Aeronáutica | Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de CC.EE. y EE. | Junta de Facultad de CC.EE. y EE. |
| Fecha: marzo 2025 | Fecha: 01/04/2025 | Fecha: 07/04/205 |

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

**1.- Acciones de mejora cerradas**

- **Mejora en las infraestructuras:** Las dos mejoras en las que se estaba trabajando se han culminado de forma exitosa. Por una parte, se ha instalado un ascensor en el hall principal que permite a las personas de movilidad reducida acceder tanto al Aula Magna como a Gestión de Alumnos, así como a las Oficinas de Prácticas en empresa y de Relaciones internacionales. Por otra, se han incorporado gradas con una capacidad de 68 asientos, lo que permite una mayor interacción con los participantes en charlas y coloquios. Dichas gradas se han instalado en el módulo XII, en el Centro de Documentación Estadística adscrito a la biblioteca, por lo que la reserva de este espacio se realiza a través de su web https://biblioagenda.uam.es/reserve/aula_multimedia

- **Implantación del plan modificado (2021)**: con la supervisión del equipo decanal y el coordinador del título, se llevó a cabo la implantación del último curso académico del título, cuarto curso, de acuerdo a la planificación incorporada en la memoria del grado. No se detectó ninguna incidencia en relación a esta implantación. Desde los departamentos se han continuado organizando tutorías para aquellos estudiantes que tuvieran suspensa alguna asignatura que dejara de impartirse en el horario habitual por la modificación del grado. En el curso 2022-23 cinco estudiantes adaptaron sus estudios al plan modificado por la extinción del plan antiguo. En 2023-24 ningún estudiante ha tenido que adaptarse al plan modificado. En este momento sólo tres estudiantes permanecen en el plan antiguo, pudiendo cursar en 2024-25 cuarto curso con las correspondientes tutorías y convocatorias de evaluación.

  La implantación, por tanto, se considera realizada sin incidencias. La acción de mejora se deja abierta hasta la extinción del título, con objeto de informar sobre toda cuestión que pueda surgir en dicho proceso. Es importante señalar que los estudiantes que realizaron cuarto curso en 2023-24 pudieron graduarse sin acreditar un nivel de inglés B2, requisito que comenzará a exigirse en el curso 2024-25, como así figura en la memoria del título, con objeto de no perjudicar a los estudiantes que hubieran comenzado sus estudios con anterioridad a la modificación.

- **Modificación del título para su adaptación al RD 822/2021:** esta acción requería identificar el nuevo ámbito de estudio como "Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, márquetin, comercio, contabilidad y turismo" e incluir explícitamente horquillas de ponderación para la defensa pública del TFG. A lo largo de 2023-24 se realizarán los pasos oportunos para tramitar dicha modificación, atender las modificaciones que solicitadas por el Ministerio de Universidades y la Fundación madri+d, así como adaptar la memoria al nuevo formato y las nuevas dimensiones establecidas (no superar 10.000 palabras, incluir fichas por materias, etc.).

  La modificación 2024 se implantará en el curso 2024-25 para todos los estudiantes del grado, puesto que no hay modificaciones en la estructura temporal ni en los contenidos de las asignaturas. En mayo de 2024 se encontraban ya disponibles en la web todas las guías docentes de las asignaturas del título para que todos los interesados, particularmente los estudiantes, pudieran conocer contenidos, bibliografía, metodologías, cronograma, evaluación y resultados de aprendizaje. Por tanto, la modificación ha sido llevada a cabo de forma satisfactoria en tiempo y forma, informando a todos los interesados a través de la web del título. **Esta acción de mejora se considera cerrada, transformándose en la implantación del grado modificado en 2024**.

## 2 – Acciones de mejora nuevas: No se abren acciones de mejora nuevas

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

| ACCIONES DE MEJORA | | | |
|---|---|---|---|
| **Descripción** | **Responsable** | **Indicadores de control** | **Plazo de ejecución** |
| Mejoras en la extracción de información del buzón de quejas y sugerencias y en la difusión de la información a los centros | - Vicedecana de calidad e innovación<br>- Gestión de alumnos<br>- Área de Calidad de los Servicios (Dirección de Planificación y Calidad) | - Páginas web<br>- Recepción del informe anual por centros – Elaboración de informe propio | Medio plazo (a partir de 2 años) |
| Seguimiento de la extinción del Plan de 2016 y adaptaciones al Plan Modificado en 2021 | - Vicedecanas de Grado y Calidad<br>- Delegado de la Decana para el Grado | - Oferta docente<br>- Equipos docentes | Corto plazo |
| Implantación del Plan Modificado 2024 | - Vicedecanatos de grado y calidad<br>- Delegado de la Decana para el Grado<br>- Juta de Facultad | - Guías docentes<br>- Actas de la CGIC | Corto plazo |
| Defensa y debate del TFG y repercusión en la evaluación | - Comisión Académica de grado<br>- Delegado de la Decana para el Grado<br>- Equipos de dirección de los departamentos | - Guía docente<br>- Información cuantitativa (SIGMA)<br>- Actas reuniones con estudiantes y profesores | Corto /medio plazo |
| Nueva organización temporal de los procesos de seguimiento de los títulos de grado | - Delegados de la Decana para los grados<br>- Vicedecanato de calidad<br>- CGIC y Junta de Facultad | - Reducir la cadencia temporal entre la finalización del curso y la presentación de los Informes anuales | Medio plazo |
| Coordinación del equipo docente en las asignaturas con menores ratios de satisfacción y éxito | - Delegado de la Decana para el Grado<br>- Departamento responsable | - Acciones de mejora de las asignaturas implicadas<br>- Indicadores de las asignaturas | Corto /medio plazo |
| Encuestas: Participación y ámbito | - Gabinete de estudios y evaluación institucional | - Cobertura de las encuestas | Largo plazo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | - Equipo decanal,<br>- Coordinadores de titulación<br>- Profesores de las asignaturas<br>- Representantes de los estudiantes (delegados)<br>- PTGAS (Gestión alumnos) | - Información específica facilitada por el Gabinete y el observatorio de empleo<br>- Análisis de las encuestas disponibles | |
| PAT | - Equipo decanal<br>- Delegado de la Decana para el Grado<br>- Coordinador del PAT<br>- Tutores PAT | - Indicadores de Satisfacción<br>- Adaptación de la Ficha correspondiente en el sistema de calidad del centro. Recogida de evidencias. | Medio Plazo |
| Impulso de los Convenios con otras Universidades para incrementar los intercambios internacionales | -Vicedecano de Relaciones Internacionales<br>-Delegado de la Decana para el Grado<br>-Oficina de Relaciones Internacionales | -Aumento del número de convenios internacionales<br>-Acciones concretas aprobadas en la Junta de Facultad | Largo Plazo |

- Mejora en la difusión del Buzón de quejas y sugerencias. Uno de los sistemas de evaluación reconocido a nivel legal y, por tanto, de implantación obligatoria, es la puesta en marcha de un **buzón de quejas y sugerencias centralizado** en relación a los servicios de la Universidad, que permita **unificar la recepción de dichas quejas y sugerencias mediante una sola vía**, lo cual facilita hacer el seguimiento y el tratamiento de los datos recabados de forma eficaz. Esta mejora tiene dos vías: por una parte, la centrada en la universidad a nivel general, en la que se ha realizado una simplificación y adaptación de la gestión. La actualización del procedimiento se encuentra disponible en la página web del Área de Calidad de los Servicios https://www.uam.es/uam/quejas-sugerencias

  Por otra parte, desde la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se ha realizado una actualización de la información disponible sobre su gestión, -UAM - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales indicando paso a paso cómo proceder en cada caso: queja, sugerencia o reclamación. Así mismo, se ha procedido a analizar las principales quejas recibidas, planteando como acción de mejora para el próximo curso la elaboración de informe cuantitativo que permita analizar la información de forma más precisa.

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

Respecto a la información propia del centro, se ha realizado un procedimiento similar: se han analizado las cifras disponibles hasta la fecha y se elaborarán informes más completos en sucesivas convocatorias. La reclamación más habitual recibida en la ventanilla del centro es por calificaciones. En este curso se presentaron, en todos los grados, diez solicitudes y a todas se las respondió en tiempo y forma, modificando la calificación hasta aprobado en un caso.

- El Protocolo para la defensa pública del TFG en la Facultad (aprobado en Junta de Facultad en 02/10/2023) fue el primer paso para organizar el sistema de defensa pública del TFG en todos los estudios de grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Sirvió de marco para la introducción de información en la modificación de la memoria llevada a cabo para adaptar el título al RD 2822/2021. A esto hay que añadir la inclusión en los sistemas de evaluación de la defensa del TFG, que se ha introducido explícitamente en la Memoria del título, cuya última modificación ha sido aprobada en 2024. En mayo de 2024 se publica la guía docente para el curso 2024-25 en la web del título, donde se incluye la ponderación aprobada en Junta de Facultad (11-04-2024): 10% el seguimiento, 70% el trabajo escrito y 20% la defensa pública. El Protocolo para la defensa pública del TFG en la Facultad también se encuentra publicado en la web del centro, en el apartado de normativa: Normativa académica de grado específica de la facultad y general de la UAM-UAM - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Esto se ha complementado con reuniones con el PTGAS para comentar la organización de la defensa del TFG y resolver todas las dudas que puedan surgir (06/05/2024).

La acción de mejora continúa abierta para el seguimiento de puesta en marcha del protocolo de evaluación y el análisis de la información cuantitativa y cualitativa que se desprenda del proceso.

- Nueva organización temporal de los procesos de seguimiento de los títulos de grado: La fecha de realización de los Informes anuales dependen, en gran medida, de la disponibilidad de datos fidedignos facilitados por la Oficina de análisis y planificación de la UAM, así como de la agenda propia del centro para la organización y aprobación de dichos informes. Se continuará trabajando en esta dirección para asentar esta cadencia temporal.

- Coordinación del equipo docente en las asignaturas con menores ratios de satisfacción y éxito: algunos departamentos han modificado la coordinación docente de estas asignaturas, diferenciando entre el profesorado y la coordinación. Esta figura ha sido asignada a un profesor permanente, que ha aportado una mayor experiencia docente universitaria. Se ha observado una mejora en la satisfacción del estudiantado y también en las ratios de éxito, incluso aunque sigan siendo asignaturas más complejas para el estudiantado. Por otra parte, se observa que las menores tasas de éxito no coinciden siempre con menores tasas de satisfacción.

- PAT: El curso 2023-24 comenzó prestando atención, como en las últimas convocatorias, a una distribución equitativa entre el profesorado y en adelanto temporal de la asignación de profesor-tutor a los estudiantes de nuevo ingreso. Desde el Vicedecano de estudiantes de la Facultad de ha impulsado el cambio del modelo PAT, puesto que el modelo existente había puesto de manifiesto que no todos los estudiantes requerían tutorización a lo largo de sus estudios de grado. Por ello, la UAM ha estructurado el modelo PAT de forma alternativa, siendo la Facultad de Económicas centro pionero en su implantación (Junta de Facultad 13/05/2024). El cambio principal es que el modelo se ha convertido en voluntario, tanto para estudiantes como para profesores. Los profesores son voluntarios entre el equipo docente del centro y se les ofrece formación en diferentes ámbitos de la vida universitaria, prestando especial atención a cuestiones como normativa, vías de apoyo sanitario y psicológico, diversidad, etc. Los estudiantes pueden incorporarse, durante este primer curso, por dos vías al PAT: por la

vía voluntaria, escribiendo a la coordinadora PAT y solicitando un tutor. Por la vía obligatoria, siempre y cuando su expediente ponga de manifiesto una situación particular, como puede ser tener pendiente alguna asignatura en convocatoria excepcional o si la Comisión de Permanencia les ha concedido una resolución favorable. Los estudiantes pueden renunciar a la vía obligatoria si indican su renuncia de forma expresa.

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

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

- Encuestas: participación y ámbito. Esta línea de trabajo permanece abierta como aspecto fundamental de la UAM, que ha trabajado especialmente en incrementar los medios disponibles para su cumplimentación (SIGMA, Moodle, App de móvil, …) y en la difusión de las campañas a través de emails, cartelería, boletín semanal, … Simultáneamente se ha trabajado en la tercera encuesta la PTGAS, la mitad del cual ha participado respondiendo a la encuesta enviada por email. Esto ha permitido detectar un nivel de satisfacción elevado, superior a 3 sobre 5 (en una escala Likert entre 1. Muy insatisfecho y 5. Muy satisfecho) en todas las cuestiones planteadas y detectar las posibilidades de mejora en aspectos como la formación facilitada por la universidad a los administrativos y gestores de la facultad. También se han vuelto a considerar los resultados de la encuesta de movilidad, que se había visto muy afectada por la reducción en la movilidad. Los estudiantes entrantes se consideran satisfechos o muy satisfechos con la acogida por el profesorado de la Facultad. Consideran que los estudios realizados no son más complicados que los de su universidad de origen y que la carga de trabajo fue muy adecuada.

En lo que respecta a las encuestas a egresados, las nuevas medidas de seguridad para evitar ataques informáticos hacían más complicado la difusión de encuestas cuyo funcionamiento estaba sujeto a múltiples requisitos y autentificaciones. Por ese motivo, se optó por elaborar la encuesta en form.office y distribuirla por email anunciando la celebración del acto de graduación. Aunque el número de respuestas siguen siendo reducido, pueden presentarse algunas pinceladas sobre los resultados, que ponen de manifiesto que los egresados: presentan baja satisfacción con recursos informáticos para el desarrollo de la actividad docente (2,5 sobre 5 en promedio) en contraposición a los recursos y servicios bibliográficos, muy bien considerados (4 o más sobre 5). Los estudiantes señalan que la calidad docente del profesorado tiene margen de mejora, si bien consideran a los docentes accesibles y que mantienen una buena relación con el estudiantado. En sugerencias de mejora, en general se comenta la conveniencia de realizar más actividades prácticas en todas las asignaturas y se valora muy positivamente las prácticas en empresa y las excursiones, animando al profesorado a organizar más. Es el caso de los comentarios abierto, alguno egresado indica “Se deberían hacer asignaturas más especializadas en primero y segundo”, cuestión que ha sido tenida en cuenta en la modificación del grado en Gestión Aeronáutica y que ya está implantada con el plan nuevo. Esto poner de relieve la importancia de la recogida de información por todos los sistemas disponibles para que el centro pueda dar respuesta a las problemáticas detectadas.

Se facilita esta información a los profesores del título en las reuniones que se mantienen con ellos. Es interesante seguir trabajando en la recogida de esta información y en contrastarla con la que se recibe un curso después a través del Observatorio de empleabilidad.

- Desde el Vicedecanato de Relaciones Internacionales y la Coordinación del título se realizan contactos para estrechar lazos con universidades que dispongan de estudios similares. Es el caso de la UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA, en Santiago de Chile, con la que se ha renovado el acuerdo de movilidad y que ha permitido cuatro estudiantes de la UAM realizar allí el segundo cuatrimestre. Además, otros 3 estudiantes han realizado movilidad con el Programa Erasmus. Se continuará trabajando para potenciar la movilidad en el grado.