

## **RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL**

### DATOS DEL TÍTULO

<b>Número de Expediente (RUCT):</b>	2502814
<b>Denominación Título:</b>	Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios
<b>Universidad responsable:</b>	Universidad Rey Juan Carlos
<b>Universidades participantes:</b>	
<b>Centro en el que se imparte:</b>	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Campus de Vicálvaro
<b>Nº de créditos:</b>	240
<b>Idioma:</b>	Español
<b>Modalidad:</b>	

### MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

<b>Presidente/a del Pleno:</b>	Federico Morán Abad
<b>Experto/a externo/a:</b>	Rosa de Couto Gálvez
<b>Vocal estudiante:</b>	Maite Blanco Lococo
<b>Presidente/a Comité Artes y Humanidades:</b>	Javier de Navascues Martín
<b>Presidente/a Comité Ciencias:</b>	Celso Rodríguez Fernández
<b>Presidente/a Comité Ciencias de la Salud:</b>	Vicente Soriano Vázquez
<b>Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 1:</b>	Eduardo Garcia Jimenez
<b>Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 2:</b>	Leonor González Menorca
<b>Presidente/a Comité Ingeniería y Arquitectura:</b>	Enrique Masgrau Gómez
<b>Presidente/a Comité de Evaluación y Acreditación de Doctorado:</b>	Susana Rodríguez Escanciano
<b>Secretario/a:</b>	Oscar Vadillo Muñoz

Conforme a lo establecido en el artículo 27bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, la Fundación para el Conocimiento madrimasd ha procedido a evaluar la propuesta de acreditación del plan de estudios del título universitario oficial arriba referenciado cuya solicitud fue presentada en virtud de la Orden 2934/2015, de 23 de septiembre, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establecen los plazos para solicitar la renovación de la acreditación en el año 2016 de los títulos oficiales de Grado y Máster en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la *Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster* de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el Panel de expertos que ha visitado la universidad y el Informe provisional emitido por el Comité de rama.

## VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el dossier de acreditación y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentadas por la universidad, este Comité de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación en términos de **FAVORABLE**. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

### DIMENSIÓN 1. La gestión del título

#### Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

*EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.*

#### VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

#### Justificación de la valoración:

El título comenzó a impartirse en el curso académico 2014-2015 y se ha implantado conforme a las previsiones realizadas en la Memoria de Verificación y su posterior modificación. Aunque esta modificación de la Memoria se ha hecho para poder impartir la modalidad semipresencial (verificada en marzo de 2017), no ha supuesto un cambio del plan de estudios inicial.

Se observa coherencia entre el plan de estudios y la organización del programa con el perfil de competencias y objetivos del título, tal como se recoge en la Memoria inicial y se corrobora durante las audiencias. Sin embargo, al analizar las guías de las asignaturas se encuentran desviaciones con el contenido de lo dispuesto en la Memoria.

Se evidencia que existe coordinación docente vertical bajo la responsabilidad del coordinador del Grado en colaboración con alumnos mentores, la Comisión de Garantía de Calidad del centro y la coordinadora de prácticas externas.

Se ha comprobado que no existe verdadera optatividad, dado que las cuatro asignaturas optativas ofertadas en la modalidad presencial deben cursarse obligatoriamente.

Para promover la coordinación entre las asignaturas del Grado se celebran regularmente reuniones entre los coordinadores y los profesores encargados de impartirlas, según indicaron responsables y profesores durante las entrevistas. Por lo general, se celebran dos reuniones formales de coordinación cada año, en el comienzo y el final de cada curso. Coincidiendo con alguna de estas reuniones, se celebra una segunda reunión destinada a poner en contacto a los nuevos docentes con los profesores que ya formaban parte del equipo docente y a proporcionar a los primeros información sobre los procesos y plataformas empleados en la actividad docente, los manuales y las guías utilizados, la forma de registrarse en el portal de servicios, la forma apropiada de encarar una asignatura a distancia o los cursos de formación docente que se ofertan.

Sin embargo, en algunos casos, los contenidos de las asignaturas no se corresponden con la carga de ECTS asignada. En otras asignaturas se ha evidenciado que existen solapamientos. Aunque la planificación y desarrollo del Grado sí parece asegurar los resultados previstos de aprendizaje a nivel vertical; sin embargo, a nivel horizontal no se evidencia la coordinación en todas las asignaturas entre las modalidades presencial y semipresencial.

Las funciones del coordinador del título se recogen en el Plan de coordinación docente. Particularmente, el coordinador de la modalidad semipresencial, cargo de reciente creación, vela porque los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias que los alumnos de la modalidad presencial. También hay un coordinador de prácticas externas, que canaliza y difunde las solicitudes de los estudiantes en prácticas entre las empresas, y se mantiene en contacto con los tutores profesionales de los diferentes estudiantes. El nivel de satisfacción de los alumnos con las prácticas externas también es alto (4,52/5).

La matriculación se realiza a través de Internet. Los plazos de matriculación son públicos y visibles en la web, pudiendo utilizarse los servicios del Centro de Atención Telefónica al Alumno (CATA) para resolver dudas. El número de alumnos matriculados es inferior al que recoge la Memoria de Verificación. El tamaño reducido de los grupos (presencial y semipresencial) permite, gracias al contacto directo entre estudiantes y profesorado, personalizar el aprendizaje y realizar un seguimiento más eficiente.

## **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

*LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.*

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

Se han creado dos webs, una para el título presencial y otra para el título semipresencial, ambas alojadas en la web de la Universidad. De esta manera todos los públicos interesados pueden encontrar toda la información necesaria sobre este Grado. Toda la información está expuesta en la web de modalidad presencial de forma clara. En ella se encuentra una ficha (información básica de la titulación y contacto) y un menú con 11 secciones donde se incluyen el procedimiento de prescripción y matrícula, la normativa aplicable de la URJC a esta titulación, una sección FAQ, el plan de estudios, las salidas profesionales y una pestaña donde se encuentra todo lo relativo a los informes de calidad de la titulación, en la que se incluye el autoinforme, enlace al RUCT y al BOCM.

Las guías docentes completas están disponibles en el enlace "Guías docentes" seleccionando la asignatura y el curso académico. La web relativa a la modalidad semipresencial tiene incluida toda la información necesaria y se oferta junto a otros grados como doble titulación.

La información del itinerario formativo se ofrece a través de videos protagonizados por los profesores que imparten las asignaturas con información relativa al título, lo que se considera una buena práctica tratándose de la modalidad a distancia. Esta información pública se complementa con una plataforma MOOC (Massive Open Online Courses), cursos online masivos y en abierto de forma gratuita.

Además, existe un enlace web en el que se puede encontrar información sobre el Grado y el Máster en Ingeniería de Servicios con un contenido más amigable a través de contenido multimedia.

## **Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)**

*LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.*

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

El sistema de Garantía de Calidad de la Universidad abarca a todas las titulaciones de grado y posgrado de todos los centros de la Universidad. El título cuenta con una Comisión de Garantía de Calidad formada por el coordinador de Calidad de la facultad, el coordinador de la titulación, tres profesores, un estudiante, un PAS y dos expertos externos. Se reúne formalmente dos veces en el curso académico convocada por el director del Grado para el análisis del informe de seguimiento que elabora el Vicerrectorado de Calidad y en su caso la adhesión de información necesaria para el análisis adecuado de los indicadores.

La URJC cuenta con la plataforma DOCENTIA para la gestión de la evaluación de la actividad docente. Se realizan encuestas de satisfacción con una alta participación de estudiantes, PDI, egresados, PAS. Sin embargo, la satisfacción de los empleadores no se puede valorar el ser la participación muy baja, ya que en el último curso se situó en el 3,6%.

La web contiene una pestaña con información completa sobre procesos, composición de la comisión, informes e indicadores del título de todos los cursos; así como los planes de mejora.

El buzón de quejas y sugerencias se encuentra en un lugar fácilmente accesible.

## **DIMENSIÓN 2. Recursos**

### **Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO**

*EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.*

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

### **Justificación de la valoración:**

El personal académico responde a los requerimientos del programa formativo, adecuación al nivel académico, naturaleza y competencias definidas en el título. Durante el curso 2018/2019, el título contó con 37 profesores en la modalidad presencial y 49 en la modalidad semipresencial, de los cuales el 51,3% y el 63,6%, respectivamente, eran doctores.

Los profesores asociados asumieron el 30% de la docencia en la modalidad presencial y el 16% en la semipresencial. Por categorías, destaca la presencia de profesores asociados (35,1% del total en la modalidad presencial y 24,2% en la semipresencial), profesores titulares de universidad (13,5 y 24,2%, respectivamente, en las modalidades presencial y semipresencial) y profesores visitantes (29,7 y 24,2%, respectivamente, en las modalidades presencial y semipresencial).

La ratio entre profesorado permanente y no permanente ronda el 50% en ambas modalidades.

Los profesionales que imparten docencia ostentan cargos de responsabilidad y cuentan con una dilatada trayectoria en conocimiento y competencias que se estudian en el Grado.

Al finalizar el curso 2018/2019, el profesorado de la titulación acumulaba 74 tramos de docencia (quinquenios) reconocidos.

El grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado se ha situado en 3,85 y 3,76 sobre 5.

Se observa un importante esfuerzo por parte de la URJC en términos de formación y capacitación de la plantilla en todo lo referente a innovación docente y uso de técnicas y prácticas para la docencia a distancia. Los docentes del título son pioneros en la elaboración de materiales adaptados a la docencia semipresencial, como muestra el hecho de que, en conjunción con el equipo de URJC online, hayan creado y puesto en marcha los siguientes MOOCs, que a la fecha han cursado más de 10.000 alumnos: "Ingeniería de Servicios" y "Emprendimiento: cómo gestionar el desarrollo tecnológico de una startup". Además, han participado en el proyecto piloto en curso para la implantación del sistema biométrico con SMOWL.

### **Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

*EL PERSONAL DE APOYO, 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 POR LOS MISMOS.*

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

### **Justificación de la valoración:**

El Grado no tiene asignado Personal de Administración y Servicios (PAS) que se dedique específicamente al apoyo de la docencia de una titulación. Esto no impide la atención a estudiantes desde distintas áreas (servicios informáticos, unidad de atención a personas con discapacidad, área de formación continua, oficina de relaciones internacionales, oficina de egresados, la unidad de prácticas externas, etc.).

El Campus Manuel Becerra ha recibido ciertas quejas por tratarse de un edificio en el centro de la ciudad de Madrid en el que no hay campus o cafetería para compartir con otros estudiantes. Queja que se compensa, como reconocieron los estudiantes con una atención muy personalizada y cercana de los responsables y el profesorado. En las encuestas de satisfacción y en el transcurso de las entrevistas con estudiantes y egresados, estos han valorado de forma notable los espacios de docencia y estudio. Pero se ha evidenciado que las instalaciones del Campus de Manuel Becerra son idóneas para la impartición del Grado, así como los medios tecnológicos. Se considera uno de los puntos fuertes, tanto por el profesorado como por el PAS.

El campus de Madrid-Vicálvaro, al que está adscrito esta titulación, cuenta con adecuadas infraestructuras.

El Aula Virtual que sirve de soporte tecnológico tanto en la modalidad presencial como en la semipresencial se ha construido sobre Moodle. Los profesores conocen los fundamentos pedagógicos de la educación a distancia al recibir formación en el uso de nuevas metodologías diseñadas para esta modalidad, y aprenden a utilizar las herramientas y nuevas tecnologías propias de la educación a distancia. El grado de satisfacción de profesores y estudiantes es superior a 3,5 en los distintos aspectos relacionados con este ítem.

## **DIMENSIÓN 3. Resultados**

### **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

*LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.*

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6.:**

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se

indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

En general, las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación son adecuados y perfectamente adaptados a las exigencias del EEES para un grado. Pero si bien los contenidos temáticos como las actividades formativas coinciden con lo recogido en la Memoria de Verificación, se ha detectado que no todas las guías de las asignaturas recogen una metodología y un sistema de evaluación adecuado para la modalidad semipresencial.

Los resultados de aprendizaje son coherentes con el nivel del MECES y satisfacen los objetivos del programa formativo. El tamaño reducido de los grupos que permite el contacto directo con el profesorado, sin duda favorece los resultados enseñanza-aprendizaje.

Existe un procedimiento normalizado que regula la elaboración y ejecución de los TFG (composición de tribunales, rubricas de evaluación, etc.).

El grado de satisfacción con los conocimientos adquiridos por parte de los alumnos presenciales, tal como se ha evidenciado en las encuestas y en la visita, es positivo. La valoración de los TFG es positiva (3,85/5) en el caso de la modalidad presencial (los estudiantes de la modalidad semipresencial aún no han cursado esta asignatura).

### **Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN**

*LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA FORMATIVO SON CONGRUENTES CON EL DISEÑO, LA GESTIÓN Y LOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL TÍTULO Y SATISFACEN LAS DEMANDAS SOCIALES DE SU ENTORNO.*

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

Las tasas de graduación, abandono y eficiencia (37,67%, 24,5% y 77,23%, respectivamente) que se indicaban en la Memoria Verifica evidencian que se cumplen en la versión presencial del Grado a excepción de la tasa de graduación que se sitúa un 5% por debajo. Los primeros valores de la tasa de abandono rondaban el 25%, en línea con las previsiones de la memoria, pero desde la puesta en marcha de la titulación ha ido experimentando un descenso paulatino hasta el reciente 6%.

Por último, las tasas de eficiencia, por encima del 90%, superan las previsiones de la memoria (70%). Conviene interpretar estos datos con prudencia pues solo se tienen referencia de las dos primeras promociones. La tasa de cobertura se ha estabilizado por encima del 85%. La tasa de rendimiento en la modalidad presencial se mantiene estable en el tiempo, en valores algo superiores al 80%. En el caso de la modalidad semipresencial estas tasas bajan a valores próximos al 60%, 2016-17: 31,58%; 2017-18: 50%. Las tasas de éxito para la modalidad presencial se mantienen en valores próximos al 88%. En el caso de la modalidad semipresencial, estos valores rondan el 80%. Las encuestas realizadas a los alumnos revelan que su nivel de satisfacción global con el Grado es aceptable, ya que se sitúa en torno a 3,5/5. El aspecto peor valorado es el de los servicios disponibles. Por otro lado, las encuestas realizadas al PDI y al PAS muestran que su nivel de satisfacción con la titulación es alto. La participación de los colectivos en las encuestas ha sido relativamente alta, lo que aumenta la fiabilidad de los resultados obtenidos, exceptuando el tamaño de la muestra de egresados (9 personas). Las valoraciones realizadas por los egresados revelan un aceptable nivel de satisfacción con la formación recibida. De los 5 asistentes a las audiencias, 4 señalaron que tienen empleo y uno estudia un máster. En el caso de la modalidad semipresencial no existe información sobre la titulación ya que no hay egresados.

La coordinación del título ha elaborado un listado con el fin de registrar los primeros pasos de la vida laboral de los egresados y de los estudiantes de los últimos cursos. La información recogida permite comprobar que efectivamente los egresados estudiantes del título están ocupando puestos relacionados con la prestación de servicios de alto valor añadido, especialmente relacionados con el análisis y la mejora de procesos, el diseño de servicios, la consultoría IT, etc.

Respecto a los resultados de aprendizaje y la adquisición de competencias de los egresados en la modalidad presencial, los indicadores de satisfacción son positivos, si bien la muestra es bastante pequeña: satisfacción con la organización del Plan de Estudios para la adquisición del perfil de egreso (3,2). Utilidad del título universitario para acceder al mercado de trabajo (3,2). Afinidad de las prácticas con los estudios cursados (4). Satisfacción con las competencias profesionales adquiridas o desarrolladas durante las prácticas (4,45). Grado en el que las prácticas han permitido al estudiante la adquisición y desarrollo de competencias profesionales, 4 (Tutor Externo).

Se recogen los valores alcanzados por los diferentes indicadores relacionados con la inserción laboral de los egresados, si bien es una muestra mucho menor que la de la información que se mantiene en el listado mencionado: Porcentaje de titulados que han trabajado alguna vez desde la graduación: 40%. Tasa de paro (no desempleados/no activos) un año después del egreso: 0,0%. Tiempo medio en conseguir empleo tras la graduación (meses): 0,5. Salario neto medio mensual del primer empleo: 1.125€. Porcentaje de titulados que trabajan en el mismo campo de estudios o similar: 100%. Porcentaje de titulados que desempeñan un

puesto de trabajo adecuado a nivel de formación universitaria: 100%. Las habilidades y conocimientos adquiridos con el TFG van a ser de utilidad en la vida profesional de los alumnos: 4,42/5. Grado de satisfacción global con el primer empleo: 4,50/5. En base a la información facilitada durante las audiencias por egresados y empleadores la titulación se encuentra con unos buenos indicadores de empleo en parte debido al alto nivel de implicación de las empresas en el desarrollo del Grado y la multidisciplinariedad del título.

### **PUNTOS FUERTES Y BUENAS PRÁCTICAS:**

#### Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

1.- Se valora el esfuerzo realizado por dar a conocer la titulación a través de distintos medios como la puesta en marcha del MOOC, videos de los egresados y la participación en el Salón Internacional del Estudiante y la oferta educativa (AULA) y en distintos foros.

#### Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

1.- Se valora muy positivamente los esfuerzos de la Universidad por la promoción de una cultura de la innovación docente en el Grado, sobre todo, en lo que se refiere a la elaboración de materiales adaptados a la docencia semipresencial.

### **RECOMENDACIONES:**

#### Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1.- Se recomienda que las guías docentes se ajusten a lo que señala la memoria verificada, debiendo, además, diferenciar, según el caso, entre modalidad presencial y semipresencial.

2.- Se recomienda revisar la oferta de asignaturas optativas, dado que las cuatro asignaturas que se ofrecen como tales se cursan obligatoriamente.

3.- Se recomienda en cuanto a la coordinación que a nivel horizontal se evidencia en todas las asignaturas entre las modalidades presencial y semipresencial, debiendo evitarse, además, los solapamientos en algunas asignaturas..

4.- Se recomienda revisar los contenidos de las asignaturas, ya que en algún caso no se corresponden con la carga de ECTS asignada.

#### Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.- Se recomienda revisar el contenido de las guías docentes de la modalidad presencial tanto en lo relativo a las metodologías docentes como a los sistemas de evaluación.

En Madrid, a 28 de mayo de 2021

Fdo.: Federico Morán Abad

El/la Presidente/a del Comité de Evaluación y Acreditación

---